



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES Y SU IMPACTO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DEL BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL TENA PROVINCIA DE NAPO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014.”.

AUTORA:

BRENDA NATTALI PILA RAMÍREZ

TENA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Brenda Nattali Pila Ramírez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Bolívar Alexis Ricaurte Coto

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Diana Fernanda Miranda Borja

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Brenda Nattali Pila Ramírez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 8 de junio del 2016

Brenda Nattali Pila Ramírez

C.I 1500828130

DEDICATORÍA

Este trabajo va dedicado a Dios que me ha servido de guía en el duro camino de la vida, a mis PADRES, José Marcelo Pila Almachi y Flor Ramírez García, que me han inculcado a ser una persona justa y recta, a mantener mis valores como mujer ya que se ha reflejado a mi ser mejor cada día y a tener la fuerza suficiente para enfrentar cualquier obstáculo que en el transcurso del camino se me presente, por su apoyo y amor incondicional que me han brindado.

A mis Hermanos, que han sido mi apoyo e inspiración fundamental a ser el orgullo de mi familia.

A todos los que fueron mis profesores que con su sabiduría han ayudado a desarrollar mis conocimientos.

A mis amigas de siempre que me han apoyado en los buenos y malos momentos, Jackeline Proaño, Sindi Tapuy, en especial a Carla Ochoa que cada día me animaba para culminar con mi trabajo de Titulación.

Muchas gracias a ellos por ser mis inspiraciones para continuar y seguir adelante siempre.

Brenda Nattali Pila Ramirez

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi más profunda gratitud, estima y aprecio a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Facultad de Administración de Empresas y sus docentes por abrirme sus puertas y permitirme culminar mi carrera profesional.

Agradezco de manera especial a mi respetado Director y Miembro de Trabajo de Titulación, al Ing. Bolívar Alexis Ricaurte Coto y Ing. Diana Fernanda Miranda Borja, quienes, con su valioso conocimiento, experiencia, capacidad profesional y acertada dirección, supieron guiarme con el desarrollo y culminación del presente trabajo.

Finalmente, dejo constancia de mi plena gratitud al Ing. Walter Manosalvas, Gerente Banco del Austro Sucursal Tena, y a todos los funcionarios de la misma, por brindarme la oportunidad de realizar mi Trabajo de Titulación en el Banco.

Brenda Nattali Pila Ramírez

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice gráficos.....	ix
Índice cuadros.	x
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 Boletín Financiero:.....	6
2.2.2 Análisis:	13
2.2.3 Administración:.....	19
2.2.4 Cartera de Créditos y Contingentes:	25
2.2.5 Central de Riesgos:	34
2.2.6 Garantías Crediticias:	34
2.2.7 Procesos:	36
2.2.8 Flujograma o Diagrama de Flujo:	37

2.2.9 Atención al cliente:	40
2.2.10 Basilea:	44
2.2.11 Riesgo de crédito:	45
2.3 IDEA A DEFENDER	45
2.3.1 Idea General	45
2.3.2 Operacionalización de Variables:	46
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	48
3.1.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1.1 Enfoque:	48
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.	48
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS	51
3.5 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	51
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	62
3.6.1 Plan de recolección de información	63
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	63
CAPITULO IV: MARCO PROPÓSITIVO	65
4.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	65
4.2 JUSTIFICACIÓN	65
4.3 GENERALIDADES DEL BANCO DEL AUSTRO	66
4.3.1 Reseña Histórica	67
4.3.2 Análisis FODA	67
4.3.3 Misión	69
4.3.4 Visión	69
4.3.5 Objetivo	69
4.3.6 Valores del Banco	69
4.3.7 Agencias y Oficinas	69
4.3.8 Organigrama Estructural	70
4.3.9 Mercado, Productos y Servicios	71
4.3.10 Calificación de Riesgos	79
4.3.11 Ranking del Banco	80
4.4 ESTADOS FINANCIEROS	81
4.4.1 Análisis Vertical	81
4.4.2 Análisis Horizontal	86

4.5	ANÁLISIS DEL CLIENTE	88
4.5.1	Tipos de Clientes.....	88
4.6	PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO.....	91
4.6.1	Políticas Generales	91
4.6.2	Políticas Específicas.....	94
4.6.3	Concesión de Créditos	95
4.6.4	Recuperaciones de Crédito.....	98
4.6.5	Créditos otorgados en el año 2014.....	100
4.6.6	Muestra.....	101
4.7	INFORME DE ANÁLISIS A LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES Y SU IMPACTO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS.....	102
	CONCLUSIONES	113
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA	115
	ANEXOS	116

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1:	¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?.....	52
Gráfico 2:	Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?	53
Gráfico 3.:	¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?	54
Gráfico 4	¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?.....	55
Gráfico 5.	¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?	56
Gráfico 6.	¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?	57
Gráfico 7.	¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?	58
Gráfico 8:	¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?	59
Gráfico 9:	¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?	60
Gráfico 10:	¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?	61
Gráfico 11:	Población de Créditos	105
Gráfico 12:	Muestra de Crédito.....	106

ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1:	Cobertura de la Calificación de los créditos comerciales.....	29
Cuadro 2:	Cobertura de la Calificación de los Créditos de Consumo.....	30
Cuadro 3:	Cobertura de la Calificación de los Créditos para la Vivienda	31
Cuadro 4:	Cobertura de la Calificación de los Microcréditos	32
Cuadro 5:	Cobertura de la Calificación de los Créditos Educativos	33
Cuadro 6:	Diagrama de flujo	39
Cuadro 7:	Variable Independiente: Clientes	46
Cuadro 8:	Variable Dependiente: Crédito	47
Cuadro 9:	Clientes del Banco del Austro	49
Cuadro 10:	Créditos del Banco del Austro.....	49
Cuadro 11:	Significado de Siglas	50
Cuadro 12:	¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?	52
Cuadro 13:	¿Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?.....	53
Cuadro 14:	¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?.....	54
Cuadro 15:	¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?	55
Cuadro 16:	¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?.....	56
Cuadro 17:	¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?.....	57
Cuadro 18:	¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?	58
Cuadro 19:	¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?.....	59
Cuadro 20:	¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito? ...	60
Cuadro 21:	¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?	61
Cuadro 22:	Preguntas y Explicación	62
Cuadro 23:	Plan de recolección de información	63
Cuadro 24:	Generalidades del Banco	66

Cuadro 25:	Análisis FODA	67
Cuadro 26:	Productos y Servicios del Banco	71
Cuadro 27:	Análisis Vertical Estado de Resultados	81
Cuadro 28:	Análisis Vertical Balance General.....	83
Cuadro 29:	Índices Financieros	84
Cuadro 30:	Análisis Horizontal Estado de Resultados.....	86
Cuadro 31:	Análisis Horizontal Balance General	87
Cuadro 32:	Créditos otorgados en el año 2014	100
Cuadro 33:	Muestra	101
Cuadro 34:	Población de Créditos.....	105
Cuadro 35:	Crédito EMPR	106
Cuadro 36:	Crédito FAVC	107
Cuadro 37:	Crédito FAVG	107
Cuadro 38:	Crédito FAVR	108
Cuadro 39:	Crédito PERS.....	108
Cuadro 40:	Crédito VPPB	109
Cuadro 41:	Cronograma para implementar las Estrategias	112

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo el “**Análisis de la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los créditos del Banco del Austro Sucursal Tena Provincia de Napo en el período Enero a Diciembre del 2014**”, y para Determinar el marco conceptual y metodológico que engloba la calificación de los clientes y el otorgamiento de los créditos; Establecer la situación actual de la cartera de clientes. Proponer estrategias para una eficiente calificación de los clientes del Banco. En el análisis de la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los créditos en el Período Enero a diciembre del 2014 demuestra que el propósito fundamental de responder al problema detectado el mismo que es: “El inadecuado análisis de la calificación de clientes incide en la entrega de créditos por lo que se propone aplicar las siguientes estrategias: Que la máxima autoridad conozca y cumpla con el Manual de Crédito, hacer una reforma a su organigrama Estructural y Funcional, realizar convenios de pago de deuda con los clientes y que se realice las evaluaciones de Garantías correctamente antes de otorgar un crédito, las mismas que las adoptan puedan ocupar lugares privilegiando en la oferta de los bienes o servicios que comercializan. Se recomienda tomar en cuenta los parámetros que administren de mejor manera la calificación de los clientes bajo la premisa de determinar donde ha estado la Institución, donde se encuentra ahora y adónde va.

Palabras claves: ANÁLISIS. CALIFICACIÓN. CLIENTES. IMPACTO. CRÉDITOS.

Ing. Bolívar Alexis Ricaurte Coto

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACION

SUMMARY

This research paper aims “analysis of customers’ qualification and its impact on the granting of the credits the Bank of Austro. Tena Branch. Napo Province. Period January to December 2014. The conceptual and methodological framework was determined wich included the rating of the customers and granting of the credits. The current situation of the customer base was established. Strategies were proposed for efficient rating of the Bank`s customers. The analysis of customer qualification and its impact on the granting of credits in the period January to December 2014 shows that the fundamental purpose of responding to the problem detected is: “Inadequate analysis of customer qualification affects the delivery of credit for what it intends to apply the following strategies: The highest authority must know and comply with the Credit Manual, to make a reform to its structural and funtional flow chart, to make agreements of payment debt with customers and the assessments Guarantees must be perfomed before granting a credit, the same will be taken and they can occupy privileged places in the supply of goods or services sold.

The research result recomends taking into account the parameters that manage of a better way the rating of customers under the premise of determining where the institution has been, where it is now and where it goes.

Keywords: ANALYSIS, QUALIFICATION, CUSTOMERS, IMPACT. CREDITS.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, surge en base a ésta disyuntiva, por lo que el mejoramiento de los procesos de los servicios que ofrece el Banco del Austro agencia Tena, es el medio más oportuno para alcanzar la satisfacción de sus socios y su fidelidad, a través de la entrega de una atención con calidad y excelencia de productos, servicios y beneficios que coadyuven a optimizar la calidad de vida de sus socios y clientes tanto internos como externos.

Capítulo I.- Se detalla el tema de investigación, plantea el problema, su contextualización, análisis crítico fundamentada en las causas y sus efectos, justificación y establece el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

Capítulo II.- Se presenta el marco teórico que sustenta la presente investigación.

Capítulo III.- Se desarrolla el marco metodológico, se explica que técnicas e instrumento de investigación se utilizaron para la realización de esta tesis.

Capítulo IV.- Contiene el análisis y la propuesta que nos ponemos para mejorar el problema que tiene el Banco por último se plantea las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación realizada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante que una institución financiera mantenga un portafolio de clientes que no sufran de atrasos en sus pagos crediticios. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados. Aunque considerado muchas veces como el paso final del ciclo de crédito, en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso.

En los últimos años el sistema Bancario en nuestro país ha dado un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos crediticios fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos en las actividades iniciales de crédito, es importante tomar en cuenta la necesidad de contar con un eficiente análisis de calificación de clientes, que no se limite en el tiempo.

El sistema bancario ha sufrido transformaciones importantes convirtiéndose en un ente desarrollador de la cadena productiva de nuestro país, generando nuevas necesidades crediticias que vinculen la competitividad con el nivel de servicio empresarial, esto genera una problemática nacional al momento de hablar de competitividad, debido a que si la demanda aumenta el punto de equilibrio se moverá, indicando que los oferentes se incrementarán, generando que las empresas crediticias busquen estrategias efectivas para conseguir nichos de mercado estables, que permitan mantener una permanencia en el mercado.

La eficacia al momento de hacer la calificación de los clientes juega un papel fundamental en el otorgamiento de créditos debido a que los clientes siempre van a buscar entidades financieras que les faciliten el dinero en corto tiempo y con menor documentación, obligando a las mismas mejorar sus ofertas crediticias.

En el Banco del Austro sucursal Tena se ha visto una deficiencia en el otorgamiento de créditos ya sea por el personal que lleva a cabo las diligencias o por las políticas mismas

del banco lo cual hace que la misma no acrecenté sus clientes y este a su vez no otorgue créditos como los desearía

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuál es el impacto del análisis de la calificación de los clientes en el otorgamiento de los créditos el Banco del Austro sucursal Tena?

1.1.2 Delimitación del Problema

Nuestro estudio se delimita de la siguiente forma:

Objeto de estudio: Análisis de calificación de clientes

Campo de Acción: Otorgamiento de créditos

Delimitación Espacial Se ha realizado en el Banco del Austro Sucursal Tena

Delimitación Temporal: en el Período Enero a diciembre 2014.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día el otorgamiento de crédito se constituye como una poderosa herramienta para el desarrollo económico en cualquier campo, "El mercado de créditos, realizado a micro, pequeños empresarios o a clientes comunes y corrientes, a quienes no les resulta tan fácil acceder a los créditos que tradicionalmente otorga el sistema financiero, es muy importante para el avance de la economía, la generación de empleo y la lucha contra la pobreza." (HERNÁNDEZ, 2010)

Es importante entender que la gestión de entrega de créditos puede adoptar mecanismos sistemáticos, eficientes y exactos. Para que la misma sea competitiva busca optimizar tiempos y recursos, si no existe esto, se produce una declinación importante de los niveles de rendimiento empresariales, tomando un costo importante en empresa a nivel de rendimiento y confianza del cliente, siendo este contexto un factor importante para tomar en cuenta que debemos manejar políticas estables crediticias en tiempos reales y modificar las estrategias de talento humano para distribuir los recursos en forma adecuada en un tiempo aceptable sin que peligre los intereses del Banco.

El impacto que persigue esta investigación es lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los clientes actuales y potenciales del Banco del Austro, la misma que permitirá su crecimiento, además que la Junta Bancaria con el apoyo de organismos multilaterales de crédito adoptaron la aplicación de una serie de reformas para homologar la legislación bancaria a las denominadas Normas de Basilea, que son una guía para armonizar políticas y procedimientos que faciliten la coordinación en el sistema de control eficaz de la banca, teniendo como objetivo el asegurar que los entes financieros midan, vigilen y controlen adecuadamente los riesgos de liquidez y de mercado, como una garantía de solvencia y de confianza para sus clientes.

Ya que la mayor fuente de riesgo está en los créditos es indispensable realizar esta investigación de la cual estamos proponiendo para que se mejore sus problemas y tenga mejor liquidez, de esta manera se beneficiarán tanto los clientes internos como externos.

Así mismo debemos decir que la presente investigación fue viable y factible gracias a la colaboración de la Institución Financiera ya que por ser parte de la misma brindaron todas las facilidades del caso.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Analizar el impacto de la calificación de los clientes del Banco del Austro Sucursal Tena en el otorgamiento de los créditos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el marco conceptual y metodológico que engloba la calificación de los clientes y el otorgamiento de los créditos en el Banco del Austro Sucursal Tena.
- Establecer la situación actual de la cartera de clientes del Banco del Austro sucursal Tena
- Proponer estrategias para una eficiente Calificación de los Clientes del Banco del Austro sucursal Tena.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Título: Modelo de calificación crediticia para clientes FYBECA S.A.

Autor: Zurita B. Alexandra E.

Fecha de Publicación: 2011

Resumen: Cuyo tema de investigación es “Modelo de calificación crediticia para clientes FYBECA S.A.” tiene como Objetivo General Prospeccionar clientes potenciales para el otorgamiento de tarjeta, incrementando las ventas a crédito con su propia tarjeta, aplicó la siguiente metodología: tomar la decisión crediticia, en este paso se determina si el crédito debe aprobarse y cuál sería el cupo de crédito óptimo a ser asignado, como conclusión: El porcentaje de ventas a crédito con tarjeta Vitalcard ha disminuido desde diciembre 2009 a diciembre 2010 en un 20%, generando mayores ventas con otras tarjetas de crédito, esta situación se registra por una inadecuada asignación de cupo de crédito, y por esta razón el cliente prefiere comprar con otras tarjetas de crédito.

Título: Análisis de impacto de microcrédito para el desarrollo de la microempresa en el Ecuador.

Autor: Villamarin Z. Paola A.

Fecha de Publicación: 2009

Resumen: Cuyo tema de investigación es “Análisis de impacto de microcrédito para el desarrollo de la microempresa en el Ecuador”, tiene como Objetivo General Analizar el microcrédito, los tipos y formas que existen en las diferentes instituciones financieras para otorgarlo, el impacto que ha causado en la economía tanto de los pequeños productores como del país, como conclusión: El otorgamiento de microcrédito en el período estudiado (2005-2007) por parte de las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de bancos y Seguros demuestra que la contribución de las micro

finanzas al crecimiento o desarrollo de la microempresa es mínimo, ya que el monto de microcrédito colocado en el 2006 tan solo representa el 1.63% del PIB del sector informal. Mientras que para el 2007 existe una disminución de -0.14%. Estos porcentajes reflejan la limitada cantidad de recursos financieros canalizados a un segmento sumamente importante de la economía ecuatoriana.

Tema: Diseño de un modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de BIOS CENTER Cía. Ltda.

Autor: Macas F. Gabriela A.

Fecha de Publicación: octubre 2012

Resumen: cuyo tema de investigación es “Diseño de un modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de BIOS CENTER Cía. Ltda.” tiene como Objetivo General Incrementar un modelo de calificación y financiamiento crediticio dentro de una compañía que se dedica a la venta de equipos computacionales, como conclusión: El mercado tecnológico es un mercado que está en constante crecimiento, por lo que cada una de las compañías que trabaja en este sector debe buscar alternativas o estrategias que le permitan establecer un nicho de mercado o simplemente la fidelidad del cliente.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Boletín Financiero:

Los boletines financieros son elaborados por la Subdirección de Estadísticas, en base de la información remitida por las instituciones financieras bajo su responsabilidad y tienen la finalidad de proporcionar a los distintos usuarios una visión de la situación financiera ya sea de una determinada entidad, de su relación con cierta agrupación o del total de un subsistema.

Los boletines financieros se procesan exclusivamente para las instituciones financieras operativas y tienen el carácter de mensual, con una periodicidad de entrega promedio de 15 días posteriores al cierre del balance y su inmediata publicación en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la sección de Estadísticas.

Los boletines financieros se elaboran para los siguientes subsistemas:

- Bancos privados
- Sociedades Financieras
- Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda
- Cooperativas de ahorro y crédito
- Instituciones Financieras Publicas
- Entidades del Exterior
- Grupos Financieros
- Instituciones de servicios financieros: almacenes generales de depósito, administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio y compañías de titularización hipotecaria.

En los boletines financieros se puede encontrar información relacionada con lo siguiente:

1. Presentaciones panorámicas con distinto grado de agregación del Balance de Situación, en valores nominales y porcentuales.
2. El Estado de Pérdidas y Ganancias a nivel de grupos de cuentas, en valores nominales y porcentuales
3. Estructura de la cartera por vencimiento y tipo de actividad, nominal y porcentual
4. Estructura de las inversiones, cartera y depósitos por vencimientos
5. Principales indicadores financieros y
6. Ranking en base de la participación de algunos elementos de los estados financieros.

2.2.1.1 Sistema Financiero:

El sistema financiero (en adelante “el Sistema”) de un país contribuye a la fluidez del sistema de pagos, a la intermediación de recursos y a la asignación de crédito. Los intermediarios financieros facilitan la canalización del ahorro hacia la inversión y, con esa actividad, aportan al crecimiento de la economía.

La industria financiera posee particularidades inherentes a su acción. En especial, en ella el público deposita su confianza, además de una porción apreciable de su riqueza. Es así que la quiebra o liquidación de una firma de esta industria produce efectos – microeconómicos y macroeconómicos – generalmente más graves que la liquidación de otra empresa de servicios o manufacturera. En realidad, la quiebra de una firma podría debilitar seriamente el sistema de pagos en su conjunto ocasionando pérdidas a los agentes económicos debido a la demora en las transacciones, a la obstrucción en el proceso de intermediación, a la ineficiente asignación de recursos y a la reducción de los activos de los depositantes en el sistema financiero.

Lo mencionado hasta aquí conduce a reflexionar sobre los “fondos de salvamento” para las intermediarias financieras que eventualmente enfrenten procesos de liquidación. La relevancia de este instrumento es mayor cuando la firma en quiebra posee una participación importante en el total de pasivos y activos del sistema financiero de un país, pues en tal caso existiría una alta probabilidad de que su liquidación provoque una “crisis sistemática”. Sin embargo, las experiencias recientes de crisis bancarias en América Latina demuestran que en muchos casos los “fondos de salvamento” no han sido suficientes; en esas circunstancias, los bancos centrales y/o el Estado han asumido directamente esa responsabilidad, pues el no hacerlo eleva la probabilidad de enfrentar crisis generalizadas, cuyos costos económicos y sociales serían muy altos.

Cabe señalar que el salvataje por parte del Estado a las intermediarias financieras, que enfrentan problemas de liquidez y/o solvencia, constituye un “seguro implícito”. En consecuencia, ante esta facilidad, la gestión fundamental de los bancos, esto es la administración y control de los riesgos que asumen, podría debilitarse y, por lo tanto, en este tipo de ambiente, es necesario fortalecer la supervisión bancaria.

Dentro del sistema financiero existen tres elementos fundamentales, según (López Pascual, Joaquín y González, Altina Sebastián, 2008) que sustentan la teoría. Estos son:

a) Instrumentos o activos financieros: Son los valores emitidos por aquellos agentes deficitarios, cuyas características principales son: el grado de liquidez que posea para ser convertido en efectivo, el riesgo que el activo posee (mientras mayor es el riesgo, mayores son las probabilidades de no ganancias), y la rentabilidad.

b) Instituciones o intermediarios financieros: Son aquellas entidades que conectan a los prestatarios con los prestamistas tomando en cuenta las necesidades de los unos y de los otros.

c) Mercados financieros: Es el lugar en donde se tranzan los activos o instrumentos financieros. En este mercado se fijan los precios de los mismos mediante su actividad de compra y venta.

2.2.1.2 Intermediarios Financieros:

Definición: Los intermediarios financieros son aquellos interventores en el mercado, cuyo empleo es el de capturar, de forma autónoma, recursos monetarios y colocarlos al público mediante operaciones crediticias y de tipo financiero. Esta actividad involucra a personas o empresas públicas o privadas, necesitadas de servicios bancarios. (Rodríguez, 1993)

Los intermediarios financieros existen, según (Chiriboga, 2010), porque en una economía surgen tanto agentes con excedente, como con déficit de liquidez. Los primeros pueden destinar su fluidez para consumir, ahorrar o invertir: generando unidades económicas, sea de consumo, ahorro o inversión, según el caso. Éstos pueden canalizar su liquidez como inversiones financieras o de bienes y servicios, generando mayor rentabilidad que al ahorrar. Los segundos corresponden a quienes se benefician del excedente, recibiendo créditos financieros.

En otras palabras, los agentes con exceso de liquidez que canalizan su dinero hacia el ahorro corresponden al pasivo bancario, y aquellos con escasez de liquidez que se benefician de ejercicios de crédito se identifican como activos bancarios. (Mishkin, 2008) sostiene que los bancos obtienen utilidades mediante la venta de pasivos (atraer ahorros hacia la institución), que se utilizan para la compra de activos¹, procedimiento denominado transformación de activos.

Es pertinente conceptualizar ciertos enunciados para comprender de mejor manera a los pasivos y los activos que a continuación serán reflejados y ejemplificados.

- **Liquidez:** Es la capacidad que tienen los activos para ser convertidos en efectivo sin que exista pérdida de su valor. Mientras mayor es el plazo del crédito, menor la liquidez bancaria, debido a que el reembolso del dinero se da en forma tardía.
- **Riesgo:** Es la incertidumbre que rodea al sistema económico del banco cuando proporciona créditos a los clientes. Mientras mayor es el plazo del crédito, mayor es el riesgo que la entidad asume.
- **Magnitud:** llamada también dimensión, medida, tamaño. En banca, la magnitud es medida de acuerdo al plazo del crédito, que puede ser corto, mediano o largo. La magnitud difiere de cada país; en Ecuador, aproximadamente el tiempo de duración de un crédito a corto plazo es de un año.
- **Rendimiento:** es el beneficio o rentabilidad que le genera a la entidad bancaria el activo, es decir el préstamo otorgado al cliente. Mientras más largo es el plazo del crédito el rendimiento será mayor, y viceversa.

El dinero adquirido en una cuenta de ahorros de cierto cliente (pasivo) permite al banco realizar un préstamo (activo) a otro consumidor. Otra forma en la que se puede describir dicho proceso de transformación de activos es cuando un banco recibe una prestación a corto plazo y concede un préstamo a largo plazo. La mayoría de préstamos se los realiza a largo plazo y son financiados mediante la emisión de depósitos cuyo plazo mayormente es corto.

En conclusión, las entidades financieras quedarían definidas como el conjunto de instituciones, cuyo propósito es canalizar el ahorro hacia la inversión. Este proceso de transformación de activos como cualquier otro proceso empresarial en el que el objetivo único es tener rentabilidad, mediante la producción de servicios deseables con costos bajos y ganancia sustancial sobre sus activos. (Mishkin, 2008)

2.2.1.3 Bancos Privados:

(Chiriboga, 2010), promulga que los bancos privados son “el subconjunto más importante dentro del sistema financiero privado” debido a la mayor participación en

cuanto a los activos, cartera, pasivos, captaciones, patrimonio y contingentes con relación a las otras entidades que pertenecen al sistema financiero. Los bancos privados, al igual que cualquier intermediador financiero se encargan de captar ahorros de los agentes económicos y transportarlos a los sectores más productivos. Esta acción se realiza mediante sus créditos otorgados a clientes que no disponen de recursos en ese momento pero que tienen ideas de inversión y desarrollo, tanto físico, como operativo y de servicios.

Funciones

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en su artículo 51, los bancos pueden realizar dos funciones que se resumen en:

1. Captaciones: Es el hecho de captar dinero del público por parte de las instituciones financieras para obtener fondos o liquidez. En las captaciones se incluyen los depósitos, tanto a la vista como a plazo, la emisión de títulos valores, recepción de préstamos y aceptaciones de crédito de instituciones financieras del país y del exterior, como nuevas formas de captación.
2. Colocaciones: Es la forma en la cual la entidad financiera coloca esos fondos hacia los agentes que lo necesitan. Esto se puede dar mediante inversiones en títulos valores, créditos, arrendamiento mercantil, fiducia mercantil, emisor u operador de tarjetas de crédito, compra de cartera, aceptaciones bancarias, avales, fianzas, cartas de crédito, cobranzas, operaciones de crédito con recursos de bancos de segundo piso, mercado a futuros, operaciones de unidad de valor constante, etc.

(Chiriboga, 2010), indica que la función de la Banca Privada también se la puede definir como “ofrecer un servicio técnico encaminado a satisfacer necesidades colectivas, básicas o fundamentales, mediante prestaciones.”

Prestaciones de la banca (privada) se le llama al acto de recibir utilidades mediante el margen de intermediación entre los intereses pagados y los intereses ganados, que deberá cubrir gastos operacionales, administrativos y generar utilidad. Los intereses pagados o tasa pasiva es aquel monto que se paga a todos los depositantes de la entidad.

Este desembolso que realiza la entidad se la obtiene mediante recursos ganados, por los intereses y comisiones de la cartera de crédito y operaciones contingentes. Debido a que es necesario que la entidad financiera recupere la prestación de dichos créditos (tanto en capital prestado como en los intereses generados), es necesario un buen estudio del público prestatario, es decir aquellos a los que se les otorgará un crédito en el futuro.

Como cualquier otro negocio privado, aquellos accionistas de la banca esperan que esta buena recuperación del capital prestado permita que las entidades privadas obtengan utilidades. Pero sucede, que muchos Bancos mundiales presentan pérdidas ante sus resultados (reales o ficticias), debido a la reducción de impuestos y de leyes ante este tipo de instituciones. No obstante, esta manipulación de resultados afecta a la economía de un país y a la misma solvencia bancaria, por lo que es necesario el saneamiento e intervención de la Superintendencia de Bancos de cada país. En el caso del Ecuador se da a través de la Superintendencia de bancos y seguros o la AGD (Agencia de Garantía de Depósitos). (COBO, 2014)

2.2.1.4 Banca Ecuatoriana:

Según el artículo 2 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, promulgada el 12 de mayo de 1994, los Bancos son “Instituciones financieras que se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos obtenidos, total o parcialmente en operaciones de crédito e inversiones”.

La banca privada ecuatoriana está conformado por entidades de carácter nacional y sucursales de bancos extranjeros, por lo que el Art.22 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano señala que: “Una institución financiera extranjera que opere en el Ecuador como institución de sistema financiero privado, gozara de los mismo derechos y obligaciones, está sujeta a las mismas leyes y se registrará por las mismas normas y reglamentos aplicados a las instituciones financieras nacionales”. Pero también indica que, si son oficinas de representación, no podrán realizar operaciones pasivas en el territorio nacional, es decir únicamente oficinas sucursales.

2.2.2 Análisis:

Definición: Existen tantos tipos de análisis que centrarse en una única definición aplicable en todos los ámbitos resulta muy complicado, A nivel general, puede decirse que un análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.

Concepto: Es la desintegración de un todo en las partes que lo componen, para llegar a conocer sus elementos y/o principios. Ese todo puede ser obra de la naturaleza, como cuando se analiza una planta, o un producto cultural, como cuando se estudian los elementos del sistema comunicacional. La función del análisis es conocer mejor el objeto de estudio. Cuando uno habla de un estudiante analítico, nos referimos a aquel que estudia pormenorizadamente los detalles del tema, objeto de su conocimiento, cuando hablamos de un estudio sintético, es solo poner de relieve los aspectos esenciales del tema, considerándolo como un todo, sin desmenuzarlo.

2.2.2.1 Análisis Financiero:

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa, su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión.

El análisis financiero se divide en tres fases:

Fase 1. Recopilación

En la fase de recopilación, se reúne toda la información cualitativa y cuantitativa de la empresa. En cuanto a la cualitativa, recopilar información interna y externa.

Algunos contenidos que hacen referencia a la parte interna de la empresa, a su composición o estructura para el desarrollo de actividades, son los siguientes:

Inversionista. La rentabilidad es un propósito de todo inversionista (accionista o propietario), y alcanzar el retorno de su inversión es el objetivo propuesto en el momento de la creación del negocio; este dato es importante conocerlo a momento de realizar el análisis financiero de la empresa (no importa su tamaño o tipo), puesto que permite concluir si dicho rendimiento se ha alcanzado, y a partir de esto tomar las acciones pertinentes para que el resultado sea cada vez mejor. Este dato puede obtener desde el estado de operaciones, en s renglón de utilidad neta, como complemento, a la rentabilidad deseada por el inversionista, interpretar las razones de rentabilidad del patrimonio y del activo; o en conjunto más amplio, por medio del método Du Pont.

Es importante determinar este dato en porcentaje; además, no es conveniente una cifra inferior al índice de precios al consumidor (IPC), ni superior al 40% contemplando de manera legal.

Administración. Las diferentes herramientas de la administración, como planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar, muestran su función y permiten entregar información y contenidos financieros detallados al análisis financiero, para que sea tenida en cuenta en su estudio

Talento humano. El conocimiento del talento humano le facilita a la gerencia, La innovación, el aprendizaje organizacional y la movilización de inteligencia; estos aspectos son requeridos con inmediatez y deben ser implementados por la administración día a día, para mejorar las relaciones laborales, incrementar la producción de manera eficiente, y, por consiguiente, ser competitivos en su sector y mercado.

Tecnología. Enmarcada en la eficiencia, una empresa organizada – independiente de su tipo o tamaño, desarrollara cambios tecnológicos a medida que su organización y el mercado (la oferta y la demanda) lo requieran, y conforme con sus lineamientos estratégicos, es decir, en lo que hace referencia a la calidad y el precio.

Una maquinaria obsoleta, aun con el máximo de mantenimiento, no produce con la misma calidad y eficiencia (menores costos) que un equipo moderno.

Cientes – Mercado. Consumidor. Las dos estrategias que le facilitan la labor en el conocimiento de su cliente, son el estudio y satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Al cliente, también se debe conocer por su cumplimiento en las obligaciones para con la empresa; aquí, es necesario mantener la cartera por edades, realizar provisiones y evaluar las políticas de crédito; las obtenciones de estos serán importantes en la evaluación financiera.

Proveedores producción. El nivel de productividad lo determina la calidad de la materia prima y el costo de producción. La oportunidad de manejo y atención que permita la relación con los proveedores, la facilitara al analista financiero desarrollar resultados y tomar optimas decisiones que repercutirán en el objetivo básico de la compañía

Dentro de los contenidos cualitativos externos, tenemos los siguientes:

Economía globalizada. La economía globalizada se entiende la que comprende una sola, la una economía sin fronteras o aquella que, siendo economía local, es de puertas abiertas. Estos conceptos, determinan la importancia que se les presenta a las empresas de hoy día, sin tener en cuenta su tipo o tamaño.

Las organizaciones, antes de analizar su entorno local, deben centrar su atención en el mundo externo; es decir, analizar los acontecimientos en los diferentes tratados de libre comercio que se presenten desde la economía local o propia hacia el exterior, o desde lo exterior hacia la propia.

Cada uno de esos acuerdos, tratados o negociaciones, repercutirán en la empresa, sea esta por importación de productos o materias primas, o en el caso de las exportaciones, por la venta del producto procesado y terminado.

Economía Local. En una economía fundamentada, su desarrollo es evaluado constantemente por los sectores u organismos participantes de ella, sea beneficiados en cada una de las actividades mencionadas.

Aspecto Político

Los hechos políticos confrontan situaciones que pueden beneficiar o afectar el desarrollo económico de un país, de un mercado, de un sector y de la misma empresa.

Un ejemplo en este aspecto son los cambios, suspensión o incremento de normas procedimiento en el nivel de decretos o leyes (cuando son impositivas); otro caso es la posición por conflicto de intereses entre gobernantes o aspirantes a designaturas públicas.

El administrados, gerente o el analista financiero, deben estar pendientes de tales sucesos y dejar registrados los eventos en sus apuntes, para complementar su diagnóstico financiero y tomar decisiones sanas.

Aspecto económico

Dentro de los aspectos económicos locales o nacionales a tener en cuenta en el informe y estudio financiero, hace referencia a los cambios en las tasas de interés interbancaria, incrementos en el índice de precios al consumidor, políticas económicas del gobierno, medidas monetarias del banco central, contenidos y acuerdos intergremiales, el crecimiento o decrecimiento de las importaciones y de las exportaciones y con ellas, el estado de la balanza cambiaria, entre otros aspectos relevantes.

Aspecto social

En el campo social, y de influencia financiera en la actividad empresarial, se resaltan las manchas y protestas de la población por rechazo a impuestos, peajes y el incumplimiento por parte del estado en obras sociales.

Sector. La empresa será confrontada con entidades de su mismo nivel tamaño y actividad; por lo tanto, el analista financiero debe contar con dichos indicadores, de tal forma que pueda comparar con los obtenidos en el estudio realizado.

Mercado. Para permanecer, mejorar o sostenerse en el mercado, se requiere de la evaluación periódica o constante que realice la compañía a cada uno de sus productos, a la aceptación por parte del consumidor, su forma o estilo de distribución, el comportamiento de sus clientes y proveedores, el seguimiento a la competencia, la calidad y cantidad de importaciones y exportaciones.

Dentro de la fase de recopilación se agrupa la información contable financiera, objeto de análisis interpretativo, como:

1. Balance general consolidado
2. Estados de operaciones
3. Estado de cambios en la situación financiera
4. Flujos de efectivo

Normalmente se comparan u analizan dos periodos, sean años o meses (el mismo mes, pero de diferente año) lo más sano, y para lograr resultados más cercanos a la realidad, es conveniente hacer el estudio con los tres últimos informes presentados. De igual manera forma, trabajar con aquellos estados financieros ya auditados y firmados, que no requieran de cambios posteriores y ni generen inconsistencias en la realización de los cálculos e informe del análisis financiero

Fase 2. Interpretación

Esta fase se refiere a la realización de los diferentes cálculos, con base en las herramientas utilizadas, para evaluar la situación financiera de la empresa.

Ejemplo:

- a. Estados financieros
- b. Lecturas de los estados financieros vertical y horizontal
- c. Razones o indicadores financieros
- d. Flujos de caja o movimientos de efectivo

Fase 3. Comparación

Después de realizar los diferentes cálculos, se procede a comparar las cifras de los diferentes periodos y a relacionar dichos datos con toda la información obtenida de forma cualitativa; se genera un informe con el estado de la empresa en su situación financiera, y, posteriormente, se dan las opiniones que le permitan al administrados, gerente o empresarios tomar una sana decisión.

En esta fase de comparación, las técnicas más comunes y utilizadas son:

Valor absoluto. Consiste en determinar las analogías y diferencia entre las distintas magnitudes de un balance y demás estados financieros; esto se hace con el fin de ponderar su cuantía en función de valores absolutos (diferencia en pesos entre un año y otro) para proceder a diagnosticar sobre la diferencia y variaciones obtenidas.

Valor relativo o de porcentaje. Se puede hallar mediante cálculos de las herramientas del análisis vertical y análisis horizontal; su resultado de clasificación en forma vertical, y su composición corresponde al activo, pasivo, patrimonio y estado de operaciones. El propósito es realizar una mejor ponderación de las oscilaciones de los resultados.

Números índices. Se utiliza para estudiar la tendencia de cada grupo de cuentas, o de estas entre sí, teniendo como base un ejercicio normal (último periodo, sea anual o mensual). Se toma la cifra base inicial de comparación, se iguala a 100 y se resta en tantos por ciento del primero.

Razón. Se relacionan los diferentes elementos o magnitudes que pueden tener un significado especial. Es una relación (división) del valor de dos elementos característicos de la gestión que se va a evaluar.

Representación gráfica. Muestra los diferentes datos o registros contables hallados mediante superficies, graficas u otros métodos diagramáticos. Su uso es para resaltar determinadas relaciones evaluadas.

2.2.3 Administración:

Definición: Según Jiménez, C. (1978). Define que “la administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a fin de lograr propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”

Por su parte Terry, G. (1977), define la administración en atención a su objeto y también como un proceso. En atención a su objeto: “administrar es lograr un objetivo determinado mediante el esfuerzo humano y la utilización de un conjunto de procesos” administrar es un proceso distintivo que consiste en la planificación, organización, ejecución y control empleados para determinar y lograr los objetivos mediante el uso de gente y recursos”.

Concepto: Se puede conceptuar a la administración como el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos constitucionales.

2.2.3.1 Objetivos de la administración:

La administración tiene dos objetivos principales:

Eficiencia y Eficacia

- **EFICIENCIA**

Se refiere a los medios, métodos, procesos, las reglas y los reglamentos sobre la manera en que deben hacerse las cosas en una empresa, con el fin de que los recursos sean adecuadamente utilizados.

- **EFICACIA**

Se refiere a los fines, los objetivos y resultados por alcanzar, obviamente cada empresa tiene sus propios objetivos.

Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere un campo para los esfuerzos de un dirigente.

2.2.3.2 Finalidad de la administración:

La administración tiene como finalidad buscar en forma directa precisamente la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y solo a través de ella, se refiere a la máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales con capital, materia prima, maquinarias, entre otras.

La coordinación es considerada, como la esencia misma de la administración ya que abarca:

- La acción de quien está administrando.
- La actividad misma que resulta de la administración, o que lo que se traduce: planear, dirigir, y organizar.
- Sobre todo, el fin perseguido: tratándose de lo que tiene naturaleza práctica, el fin debe ser; los que busca el administrador, el cual consiste en obtener coordinación.

2.2.3.3 Elementos de la administración:

Según la concepción de Fayol, considerado padre de la Administración Técnica, señala cinco grupos de actividades que tiene que ver directamente con los elementos de la administración:

- Operaciones financieras. Es aquella que tiene por objeto procurar al organismo social los elementos económicos que sirven de base para la adquisición de materiales.
- Operaciones productivas. Son las que tienen como fin de crear los bienes o prestar los servicios que constituyen el objetivo del organismo social

- Operaciones de ventas o distribución. Es la que tiene por objeto hacer que los bienes o servicios, lleguen en forma efectiva a manos de los consumidores que o requieran
- Operaciones de conservación. Se refiere a la manera de proteget los bienes materiales y recursos que la empresa utiliza, para lograr que duren el mayor tiempo posible.
- Operaciones de registro. Es la que tiene por objeto fijar los resultados de la empresa realiza en forma escrita

2.2.3.4 Características de la Administración:

La administración se basa en las siguientes características, según Reyes, Agustín. (1995):

Su Universalidad.

La administración se da en todo tipo de organizaciones, llamese Estado, ejercito, empresas, iglesias, familia, etc.

Su Especificidad.

La administración tiene características propias que son inconfundibles con otras ciencias aunque se auxilie de ellas.

Su Unidad Temporal.

En la administración, siempre se están dando todas o algunas partes del proceso administrativo.

Su Unidad Jerargica.

Siempre se respetan los niveles de autoridad que están establecidos dentro de la organización-

Valor Instrumental.

La administración es un medio para llegar a un fin, ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante esta busca obtener resultados determinados

Amplitud de Ejercicio.

Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa etc.

Interdisciplinarietà.

La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionados con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadísticas, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía. Antropología, etc

Flexibilidad.

Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

2.2.3.5 Importancia de la Administración:

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la administración nos dan la pauta para determinar su importancia.

Las condiciones que imperan en esta época actual de crisis así como la necesidad de conveniencia labor de grupo, requiere de una eficiente aplicación de esta disciplina que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera.

Para demostrar lo anterior, se debe considerar los siguientes hechos:

- La administración puede darse a donde exista un organismo social, y de acuerdo con su complejidad, esta será más necesaria.
- Un organismo social depende, para su éxito de una buena administración, solo a través de ella, es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos, etc, con que ese organismo cuenta
- En las grandes empresas es donde se manifiesta mayormente la función administrativa. Debido a su magnitud y complejidad, la administración técnica o científica es esencial, sin ella no podrida actuar.
- Para las pequeñas y medianas empresas, la administración también es importante, por lo que al mejorarla obtienen un mayor nivel de competitividad, ya que se coordina mejor sus elementos: maquinaria, mano de obra, mercado, entre otros.
- La elevación dela productividad, en el campo de la económico social, es siempre fuente de preocupación, sin embargo, con una adecuada administración al panorama cambia, repercutiendo no solo en la empresa. Sino en toda la sociedad.
- Para los países en vías de desarrollo, como el nuestro, mejorar la calidad de administración e requisito indispensable, porque se necesita coordinar todos los elementos que intervienen en esta para poder crear las bases esenciales del desarrollo como son: la capitalización, la calificación de sus trabajadores y empleados, entre otros.
- Permite crear y mantener un clima satisfactorio de intercambio dentro y fuera de la organización.

2.2.3.6 Principios de la Administración:

La enciclopedia Salvat nos dice que un principio es:

“cualquiera de las primeras proposiciones o verdades por donde se empieza a estudiar, y son los rudimentos y como fundamentos de ellas.”

Para casi todos los autores clásicos de la administración, definen a los principios:

Como normas o leyes capaces de resolver los problemas de un organismo social.

Por lo tanto, podemos decir que los principios de administración son:

Verdades primordiales que sirven como una guía para resolver los problemas dentro de la organización.

En el año de 1911, Frederick. Taylor publicó su obra “The principles of Scientific Management”. Y establece cuatro principios básicos de la administración científica que son los siguientes:

- **Principio de Planeamiento**

En el cual se evita que el trabajador improvise su trabajo.

- **Principio de Preparación**

En este punto se logra que el empleado obtenga una capacitación para desarrollar mejor su trabajo y por consiguiente, mejore su productividad.

- **Principio de Control.**

Se supervisa al trabajador para que realice adecuadamente su trabajo.

- **Principio de Ejecución.**

Se distribuye la responsabilidad en las labores de trabajo.

2.2.4 Cartera de Créditos y Contingentes:

(Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 DE 15 DE MARZO DEL 2011)+

Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública. (Sustitutivo con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

NOTA. -Segundo inciso eliminado con resolución No. JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

La calificación de las obligaciones de cada deudor será de acuerdo al tipo de crédito y al riesgo que corresponda. la cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y refleja el nivel adecuado de provisiones.

Se entenderá que constituyen un solo deudor o sujeto de crédito, las personas naturales o jurídicas definidas en las letras a), b), c) y g) del artículo 76 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Cuando el deudor de un préstamo comercial sea parte de un grupo económico, para efectos de la evaluación de cualquier empresa del grupo, se considera como mínimo la peor calificación que se haya asignado en la misma institución del sistema financiero, a aquella empresa que tenga el 20% o más del total de préstamos concedidos al grupo, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada.(reformado con resolución No. JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

En caso de que un cliente tenga más de un crédito en cada uno de los segmentos de consumo, vivienda o microcrédito, en la misma institución del sistema financiero, la calificación que se registrara en las operaciones debe corresponder a la que presente la peor categoría de riesgo dentro de cada uno de ellos, siempre y cuando el monto de la

deuda de la operación con la peor categoría de riesgo sea igual o supere el 20% del total de la deuda del segmento, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada.

A efectos de que la Superintendencia de Bancos y Seguros pueda evaluar el impacto social de las políticas crediticias implementadas por el sector financiero público, las instituciones financieras públicas, dentro de los procesos de seguimiento de las operaciones de crédito, deberán implementar mecanismos para validar la información sobre la rentabilidad social que generan, a través de la medición de variables socio económicas de los segmentos o grupos homogéneos de clientes, productos y sectores que atienden, como por ejemplo la producción interna (PIB), número de empleados, inversión o formación bruta de capital, producción exportable, ente otras, determinando los niveles de sostenimiento, mantenimiento y desarrollo incremental de estos parámetros, con la oportunidad y efectividad necesaria para garantizar la veracidad y razonabilidad de este tipo de información levantada previamente en las solicitudes de crédito. Dicha información previa, así como los resultados del seguimiento a los objetivos socio económicos de las políticas crediticias de las instituciones financieras públicas, se canalizará en estructuras de información hacia la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los formatos y periodos que esta determine. (incluido con resolución No JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos antes señalados, las instituciones financieras publicas deberán ajustar los procesos que sean necesarios dentro de su estructura organizacional, en particular, impartir la capacitación eficiente y expedita a los oficiales de créditos, para que estén en pleno conocimiento del alcance de estos conceptos y de la forma metodológica de verificar que la información sea consistente y confiable.(incluido con resolución No JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

2.2.4.1 Créditos comerciales

(Sustituido con resolución No.JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituales, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirá los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otra entidad del sector público.

Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil.

Los créditos comerciales se dividen en tres sus segmentos: corporativos, empresariales y a pequeñas y medianas empresas, cuyas características cualitativas y cuantitativas se detallan a continuación:

Comerciales corporativo.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituales anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.(reformada con resolución No JB- 2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

Comerciales empresariales.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que las empresas corporativas, con ingresos por ventas u otros conceptos redituales anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sea mayor o igual a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$1.000.000,00) y menores a cinco

millones de dólares de los Estados Unidos de América(US\$5.000.000,00)y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Comerciales PYMES – Pequeñas y medianas empresas.-Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una escala menor que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituales anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sea mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Para el manejo operativo y administrativo de los expedientes de crédito de los deudores de los créditos comerciales, las instituciones del sistema financiero deberán contar con información completa y actualizada.

Las ponderaciones de los factores de riesgo que establezca la Superintendencia de Banco y Seguros se emitirá a través de circular. (incluido con resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012)

Cobertura de la calificación para créditos comerciales. - la calificación deberá cubrir el cien por ciento de los créditos comerciales. (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Las instituciones del sistema financiero tienen la facultad de calificar a los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (\$40.000,00).

Cuadro 1: Cobertura de la Calificación de los créditos comerciales

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOSOSIDAD
A-1	0
A-2	1-15
A-3	16-30
B-1	31-60
B-2	61-90
C-1	91-120
C-2	121-180
D	181-360
E	+360

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.4.2 Créditos de Consumo:

(Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedias.

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Todas las operaciones efectuadas a través de tarjetas de crédito a personas naturales, se consideran créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la

selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedias u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Cobertura de la Calificación de los Créditos de Consumo. – La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros.

Cuadro 2: Cobertura de la Calificación de los Créditos de Consumo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOSOSIDAD
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.4.3 Créditos para la Vivienda:

(sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que haya sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor, se consideraran como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

En el proceso de administración de créditos para la vivienda se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedias u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista,

Cobertura de la Calificación de créditos para la vivienda. - cubrirá la totalidad de la cartera de créditos para la vivienda que mantenga la entidad, en función de los créditos antes señalados y con base en los siguientes parámetros: (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Cuadro 3: Cobertura de la Calificación de los Créditos para la Vivienda

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOSOSIDAD
A-1	0
A-2	1-30
A-3	31-60
B-1	61-120
B-2	121-180
C-1	181-210
C-2	211-270
D	21-450
E	+450

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.4.4 Microcréditos:

(incluido con resolución No. JB-2002-457 de 10 de junio del 2002 y sustituido con resolución No. JB-2011-1 de 15 de marzo del 2011)

Es todo crédito no superior a ciento cincuenta(150) remuneraciones básicas unificadas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (\$100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala

de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero. (sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011 y con resolución No. JB-2014-3049 de 27 de agosto del 2014).

Con el objeto de asegurar una adecuada segmentación de las operaciones y la aplicación de las tasas de interés, las instituciones del sistema financiero serán responsables de verificar la razonabilidad de los montos requeridos en las operaciones de microcrédito, conforme la clasificación determinada por el Banco Central.

Cobertura de la calificación de los Microcréditos. - la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros: (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Cuadro 4: Cobertura de la Calificación de los Microcréditos

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOSOSIDAD
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.4.5 Crédito Educativo:

(Incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 y sustituido con resolución No. JB-2011-2034)

Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

Las operaciones de crédito educativo se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones. Para ello, este tipo de productos, contienen tablas de amortización con periodos de pago que inician su ejecución con posterioridad al término de los estudios del deudor, periodos de gracia tanto para los intereses como para el capital, o, la aplicación de una diferente metodología para la evaluación de la capacidad de pago.

Cobertura de la calificación del Crédito educativo. – la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de crédito educativo concedidas por la institución financiera, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros.

Cuadro 5: Cobertura de la Calificación de los Créditos Educativos

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOSOSIDAD
A-1	0
A-2	1-15
A-3	16-30
B-1	31-60
B-2	61-90
C-1	91-120
C-2	121-180
D	181-360
E	+360

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.4.6 Crédito de Inversión Pública:

(Incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 y sustituido con resolución No. JB-2011-2034nde 25 de octubre del 2011)

Es el desarrollo a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a las provisiones de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera publica prestamista.

2.2.5 Central de Riesgos:

Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa (titular y/o codeudor) haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país entre otras. También se registran como información adicional a la Central de Riesgos, los créditos adquiridos a través de entidades financieras no controladas ni reguladas por la Superintendencia de Bancos(cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) y entidades del sector real o comercial (Créditos Económicos, La Ganga, Comandato, Fybeca, Andinatel, Porta, Deprati y similares casas comerciales) cuya información es solicitada directamente por los burós de información crediticia, y corresponde únicamente a obligaciones que se mantiene como deudores. (Bancos, 2016)

2.2.6 Garantías Crediticias:

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito (MAVIL, 2014)

2.2.6.1 Clasificación de las Garantías:

En un crédito sea éste en dinero o en especies las garantías las podemos clasificar en personales y reales. Garantías Personales Son aquellas donde no se tiene en cuenta bienes específicamente determinados; lo que tiene importancia es la persona del obligado como fiador o como codeudor solidario. Se trata de garantías subjetivas, siendo por el contrario las garantías reales basadas en activos tangibles e intangibles. Las garantías personales representan la obligación que contrae una persona natural o jurídica de respaldar el pago de una obligación crediticia. Se formalizan mediante la suscripción de instrumentos establecidos por ley, entre otros se tienen:

a. Fianza. es definida, en nuestro Código Civil, como el contrato por el cual el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación en garantía de una obligación ajena si ésta no es cumplida por el deudor. Las cartas de recomendación u otros documentos en que se asegure la probidad o solvencia de alguien no constituye fianza. Alternativamente a la fianza, existe el aval y entre estas dos figuras jurídicas podemos establecer las siguientes diferencias: por la fianza una persona se compromete a responder por las obligaciones de otro y puede otorgarse en cualquier documento, basta que sea escrito; el aval es una obligación cambiaria que debe constar en el texto del título -valor, es una garantía personal que se formaliza con la firma del avalista puesto en el anverso de un documento de crédito o título valor.

b. Carta fianza. Es un contrato de garantía del cumplimiento de una obligación ajena suscrito entre el fiador y el deudor y que se materializa en un documento valorado emitido por el fiador, generalmente una entidad financiera, a favor del acreedor quien puede ser un prestamista o una entidad contratante; en caso de incumplimiento del deudor el fiador asume la obligación

c. Póliza de caución. La cual representa la evidencia de un contrato que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones de una compañía de seguros respecto a un tercero a consecuencia de determinados actos u omisiones realizadas por el asegurado. La carta fianza y la póliza de caución son utilizadas como garantías en las Contrataciones y Adquisiciones del Estado; dichos títulos deberán ser incondicionales. Debe añadirse que la Fundación Fondo de Garantías para Préstamos a la Pequeña Industria(FOGAPI)

otorga garantías a la pequeña y micro empresa tanto para compras estatales como para garantizar a las PYMES ante terceros. (MAVIL, 2014)

2.2.7 Procesos:

Definición: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Concepto: El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como forma determinada de accionar. Productividad de algo, para establecer.

2.2.7.1 Tipos de procesos:

Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios. Pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: estratégicos, claves o de apoyo.

- Los procesos claves son también denominados operativos y son propios de la actividad de la empresa, por ejemplo, el proceso de aprovisionamiento, el proceso de producción, el proceso de presentación de servicio, el proceso de comercialización, etc.
- Los procesos estratégicos son aquellos procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos. Por ejemplo, el proceso de planificación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio, etc.
- Los procesos de apoyo, o de soporte son los que proporcionan los medios (recursos) y el apoyo necesario para que los procesos clave se puedan llevar a cabo, tales como procesos de formación, proceso informático, proceso de logística. Etc.

2.2.7.2 Procedimientos:

Módulo de homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

2.2.7.3 Diferencia entre proceso y procedimiento:

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que oriente la ejecución del trabajo, es más generalizada el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos “proceso y procedimiento” se emplea en forma análoga, especialmente porque se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

2.2.8 Flujograma o Diagrama de Flujo:

Definición: Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de un alineamiento de pasos de acciones que implica un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de los símbolos.

Concepto: Es un gráfico lógico del plan de trabajo que se ejecuta para la solución de un determinado problema. A través de él, se planifica la solución del problema independientemente del lenguaje de computación a usar.

Las capacidades humanas necesarias para elaborar un diagrama de flujo correcto son : Lógico, Prácticas, y Atención.

2.2.8.1 Objetivo:

Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles etc.

2.2.8.2 Características de los flujogramas:

- De uso, permite facilitar su empleo
- De destino, permite la correcta identificación de actividades.
- De comprensión e interpretación, permite simplificar su comprensión.
- De interacción, permite el acercamiento y coordinación.
- De simbología, disminuye la complejidad y accesibilidad.
- De diagramación, se elabora con rapidez y no requiere de recursos sofisticados.

2.2.8.3 Tipos de flujogramas:

Los flujogramas pueden ser de tipo matricial o de tipo lineal:

Tipo matricial:



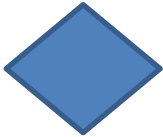




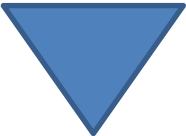


Los agentes que intervienen en el proceso aparecen en la cabecera del dibujo y las actividades desempeñadas se encuentran subordinadas a ellos. Se pueden construir de arriba abajo o de izquierda a derecha. Se recomiendan los primeros.

Tipo Lineal:

Las actividades del proceso aparecen secuenciadas una debajo de la otra. Es más fácil de construir y es recomendable en los procesos donde los agentes son mayores a seis, pero aporta menos información.

2.2.8.4 Simbología de los diagramas de flujo:

Cuadro 6: Diagrama de flujo

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación de flujo del proceso-		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo “SI” – “NO”		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento: Refiere a un conjunto de documentos. Un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		Inspección/Firma: Empleado para aquellas acciones que requiere en una supervisión (como una firma o visto bueno)
	Conector de proceso: conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo.		Archivo Manual: Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y/o expediente
	Base de datos/aplicaciones: Empleado para representar la grabación de datos		Línea de Flujo: Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso

Fuente: Pardo 2012

Elaborado por: Nattali Pila

2.2.9 Atención al cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. A más que encontrar una descripción amplia y precisa del concepto “cliente” sería divagar. Pero podemos elaborar un listado enumerado los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

Un cliente es:

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.
- El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios.

2.2.9.1 Calificación de clientes:

Para (MORALEDA 2006) califique a sus clientes cuanto antes, desde el punto de vista de la actuación del vendedor, la mejor calificación de clientes es la que divide a los que hay en el mercado en las tres categorías siguientes:

Categoría S: Son los clientes que, haga el vendedor lo que haga, siempre van a comprar. Las razones de este comportamiento pueden ser muy diversas, desde que son amigos de alguien de la empresa y se sienten obligados a adquirir la oferta de esta, a que llevan

años comprando lo mismo en el mismo sitio y temen al riesgo de cambiar o tienen pereza para hacerlo, pasando porque realmente la oferta que les presenta este vendedor es la que indiscutiblemente mejor se adapta a su proceso productivo.

En cualquier caso, este segmento de clientes no pone a prueba la capacidad profesional del vendedor, por lo que si tiene clientes importantes en él, su papel consiste más bien en cuidarlos que en venderles.

Para PAZ PARRA, Rafael A. ECHEVERRY, Mónica (2005), plantear técnicas de mercadeo que cierren la brecha y aseguren la experiencia del cliente. Es aquí donde los productos y/o servicios, los canales y la gente de mercadeo se reúnen para crear las estrategias y las tácticas para construir relaciones redituables con los clientes.

Para PÉREZ SOTO, José Manuel (2005), calificación de clientes: con este grupo de tres índices Skandia busca captar la calidad de sus relaciones con sus clientes. El primero es de una manera estrechamente enfocada a tomar muestras de la interfaz diaria del cliente con la firma.

La compañía, el agente, el gerente que no se encuentre allí, al otro extremo de la línea, nunca podrá proporcionar un total servicio al cliente. El segundo índice es desde la perspectiva desde el punto de vista contrario: ¿Cuántos clientes se han dado por vencidos después de un largo periodo de frustración? El último está en medio: es un examen estadístico de la clientela para medir el grado de su satisfacción general en su trato con la compañía.

Categoría N: En este segmento se concentran los clientes que, haga el vendedor lo que haga, nunca van a adquirir la oferta que representa.

Como en el caso anterior, las razones de este comportamiento pueden ser muy diferentes: desde una mala experiencia en el pasado a un interés especial por otro proveedor, pasando porque la oferta que les ofrece este vendedor no es la más recomendable para su proceso productivo.

El papel del vendedor con los clientes que pertenecen a este sector es muy claro: conocerles y estar atento a posibles cambios que modifiquen sus criterios de compra, pero, mientras no se produzcan estos cambios, no hay que perder el tiempo con ellos tratando de venderles.

Categoría P: En este segmento están los clientes que pueden comprar o no, que comprarán la oferta que les presenta el vendedor con las que le presentan otros sin predisposiciones previas a comprar o a no comprar.

En este segmento es en el que se pone a prueba la capacidad profesional del vendedor. Aquí es donde debe concentrar su tiempo y esfuerzo. Aquí es donde se juega su carrera profesional. Aquí está la cartera de clientes que tiene que desarrollar y gestionar.

Aparte de la agrupación de clientes que se lleve a cabo en su empresa con criterios específicos de marketing, esta es una calificación de clientes imprescindible para orientar la actuación del vendedor y ayudarle a tener éxito.

2.2.9.2 Tipos de Clientes:

Para (HERBERT, 2005), En este apartado le mostraré cómo reconocer, con mayores o menores esfuerzo, los diferentes tipos de clientes:

Clientes Potenciales. - Este tipo de clientes se lo identifica mediante una investigación de mercados que permite determinar su posible frecuencia en el acceso de microcréditos.

Clientes Leales. - Son aquellos clientes que son socios durante un período largo de tiempo y se caracterizan por sus aportes y cumplimiento de sus obligaciones.

Clientes Eventuales. - Es aquel que ha decidido retirar sus aportes y el servicio por un período de tiempo a corto plazo.

Los clientes siempre disfrutan de sentirse necesitados. Uno de los más grandes errores de los vendedores consiste en creer que deben ocultar las ganas de vender, más aún sus ganas de vender algo extra, algo más.

Para (OLMEDO ALONSO, José Ángel , 2007) Es obvio que una estructura comercial organizada en rutas tiene como fundamento visitar a clientes que lo son de hecho, y que necesitan ser atendidos con una cierta constancia y periodicidad.

La primera conclusión lógica es que debemos cuantificar y cualificar el número de clientes con objeto de que la ruta permita atenderlos correctamente. Pero a la hora de cuantificarlos y cualificarlos nos encontramos con que no todos los clientes son iguales: algunos realizan una o dos compras al año de gran cuantía y otros prefieren reponer las existencias a medida que estas se agotan: unos serán grandes clientes y otros formaran una nube de pequeños, pero rentables, clientes; unos se deciden en la primera visita y otros necesitan 3,4 o 5 visitas para tomar una decisión.

Se hace necesario clasificar a los clientes en el menor número posible de tipologías, en función de las variables que en cada ruta y en cada empresa sean de utilidad.

Para (ORIOL Amat, JAUME Tomás, MERCÈ Esteve , 2005), a partir de la información solicitada al cliente, la entidad financiera realiza una serie de análisis con la finalidad de elaborar un estudio sobre el riesgo del cliente.

Los clientes que llegan ante nosotros son de diversos tipos por lo que se debe buscar la manera de conocerlos y adaptarse a ellos. Debe actuarse con cada cliente para satisfacer sus necesidades desde el punto de vista de la persona, esto es, en el trato que se le brinda.

La distribución directa entre productor y consumidor no es posible en muchos productos, en especial cuando el número de consumidores potenciales es muy alto y se encuentran dispersos en muchas zonas geográficas. En estas situaciones, debe acudir a los intermediarios para hacer llegar al mercado la oferta de los productos de la empresa del modo más rápido y menos costoso.

2.2.10 Basilea:

El acuerdo internacional sobre regulación y supervisión bancaria denominado “Nuevo Acuerdo de Capital”, aprobado en 2004 por el Comité de Basilea y conocido como Basilea II, exige a las entidades financieras de los países que se vincule al mismo una revisión de sus dotaciones de capital para cubrir los riesgos. Por tal razón, las entidades financieras supervisadas deben adoptar procesos internos que sean capaces de medir el riesgo de crédito.

Las entidades financieras que brinden el servicio a la industria micro financiera deberán actuar bajo los parámetros de Basilea II. Estos parámetros obligan a disponer de herramientas que les permitan establecer modelos de medición (scoring de crédito) con objeto de apartar a los clientes según el perfil de riesgo. Basilea II también obliga a las entidades financieras no solo a adaptar sus sistemas de cálculo del consumo de capital, sino también a modificar los sistemas de informes financieros y de análisis de la información. Estos elementos son principales de Basilea II que hace necesario gestionar grandes bases de datos, capaces de ofrecer la información exacta para cuantificar los riesgos de cada operación.

Concepto: Son recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria, emitidos por los directores de los Bancos Centrales de las principales economías del mundo, y que luego pueden ser o no trasladados a la normativa de cada Estado o zona económica común.

Actualmente existen tres acuerdos, que son:

Basilea I: En 1988, el Comité de Basilea, firmó el primero de los Acuerdos de Basilea, el cual consistía en fijar un límite para el valor de los créditos que puede conceder una entidad bancaria en función de su capital propio.

“El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados)” (Dominguez, 2014)

Basilea II: El acuerdo Basilea II, “aprobado en 2004, en España no se llegó a aplicar hasta el 2008 a nivel mundial. Este acuerdo permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, que eran supervisados y aprobados por las instituciones financieras” (Dominguez, 2014).

2.2.11 Riesgo de crédito:

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica proveniente del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato.

Por ejemplo, un socio puede no pagar el capital y los intereses de un crédito a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para la institución financiera.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

El análisis de la calificación de los clientes permite mantener el otorgamiento de los créditos en el Banco del Austro sucursal Tena de la Provincia del Napo.

2.3.2 Operacionalización de Variables:

Variable Independiente: Clientes

Cuadro 7: Variable Independiente: Clientes

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS
Calificación de los clientes es el método que utiliza el sector crediticio para ver las fortalezas y garantías que ofrece el cliente para ser calificado con un crédito. El cliente es un potencial consumidor real de los servicios	Cliente	Clientes Potenciales Clientes Leales Clientes Eventuales	¿A que grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro?
	Calificación de Clientes	Muy Bueno Bueno Regular Malo No sabe	Al momento de hacerse cliente del Banco ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?
	Garantías crediticias	Siempre Casi Siempre Nunca Casi Nunca Mensual Quincenal Semestral Diario De acuerdo Totalmente de acuerdo En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	¿La fecha que se estable para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad? ¿Cada que tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito? ¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?

Elaborado por: Nattali Pila

Variable Dependiente: Crédito

Cuadro 8: Variable Dependiente: Crédito

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS
Crédito se define como la entrega de bienes, productos, dinero o servicios por una de las partes, a cambio de una promesa o compromiso de pago en una fecha futura por otra de las partes, fijada de mutuo acuerdo. Por tanto, la gestión de crédito se encarga de tomar las medidas oportunas para recibir el pago de acuerdo a los compromisos asumidos.	Servicio Financiero	Crédito empresarial Crédito de consumo Crédito de Vivienda Microcrédito Crédito Educativo Crédito de Inversión Publica	¿A qué crédito accede usted al banco del Austro?
	Reversión de ingresos	Muy Bueno Bueno Regular Malo No sabe	¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?
	Emprendimiento	De acuerdo Totalmente de Acuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	¿Está de acuerdo con los requisitos solicitado por el Banco del Austro para el otorgamiento de crédito?
		Mensual Quincenal Semestral Diario	¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?
		Muy Bueno Bueno Regular Malo No sabe	¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?

Elaborado por: Nattali Pila

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.- MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque:

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, pues se pretende como finalidad primordial el obtener y recolectar los datos de los procesos utilizados dentro del Banco del Austro Sucursal Tena, en relación a los créditos ofertados a sus clientes y el tiempo en que se otorgan los mismos, para determinar la eficiencia y eficacia de la Entidad.

Investigación Bibliográfica – Documental

El trabajo de investigación obtendrá información secundaria sobre el tema, obtenidos a través de libros, textos, periódicos, revista, internet, así como de documentos válidos y confiables a manera de información primaria.

Investigación de Campo

La presente investigación recabara información del Banco del Austro sucursal Tena.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Tipo Descriptiva

Se aplicará la investigación de tipo descriptiva ya que se ocupa de describir y delimitar los distintos elementos del problema de investigación, esta permitirá descubrir y comprobar la relación de los Clientes con el Banco.

Para cumplir estos objetivos, la investigación descriptiva utiliza técnicas específicas de recolección de datos como es la encuesta, esta técnica se vale del muestreo, y la información que recoge es sometida a un riguroso proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro 9: Clientes del Banco del Austro

Clientes del Banco del Austro Sucursal Tena	No
Cuentas Corrientes	558
Cuentas de Ahorro	5527
Póliza	55
Total	6140

Fuente: Banco del Austro sucursal Tena

Elaborado por: Nattali Pila

Cuadro 10: Créditos del Banco del Austro

MES	OPERACIÓN DE CREDITO AÑO 2014							
	EMPR	FAVC	FAVG	FAVR	PERF	PERS	VPPB	TOTAL
ENE	1		9	2		23	2	37
FEB			4			9		13
MAR			4	3		14		21
ABRIL			5			15	4	24
MAYO			5			19		24
JUN	1		8	1		28	6	44
JULIO	1		6			14	1	22
AGOS	1		5		1	18	4	29
SEP	2		5	1		32		40
OCT	1		2			26	1	30
NOV	1	4	2	1	1	25	1	35
DIC	1	4	4			8	4	21
TOTAL	9	8	59	8	2	231	23	340

Fuente: Banco del Austro sucursal Tena

Elaborado por: Nattali Pila

Cuadro 11: Significado de Siglas

SIGLA	SIGNIFICADO
EMPR	CREDITO PYMES
FAVC	CREDITO DE VEHICULO COMPRA DE CARTERA
FAVR	CREDITO DE VEHICULO DE TRABAJO FONDOS PROPIOS
PERF	CREDITO BACK TO BACK
PERS	CREDITO DE CONSUMO
VVPB	CREDITO CFN

Fuente: Banco del Austro sucursal Tena

Elaborado por: Nattali Pila

Para la población de clientes del Banco del Austro, se tomó en cuenta el número de crédito que fueron otorgados en el año 2014, se calculó una muestra representativa mediante la siguiente formula:

m =Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

e= Margen de error (0.05)

$$n = \frac{m}{(e)^2(m-1)+1}$$

$$n = \frac{300}{(0.0025)(340-1)+1}$$

$$n = \frac{340}{(0.0025)(339)+1}$$

$$n = \frac{340}{0.85+1}$$

$$n = \frac{340}{1.85}$$

$$n = 183,78$$

$$n = 184$$

Conclusión: tamaño de la muestra que se obtuvo luego de haber aplicado la formula correspondiente es de 184 encuestas a clientes externos.

3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez realizada las encuestas a los clientes externos del Banco del Austro Sucursal Tena, se ha obtenido los siguientes resultados que serán analizados e interpretados de acuerdo a tablas y gráficos que ilustran los distintos porcentajes de opciones de respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta. Este proceso permitirá obtener las conclusiones que llevaran al propósito de la presente investigación. Analizar la calificación de los clientes del Banco del Austro Sucursal Tena.

3.5 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para recolectar la información primaria, se utilizó la recolección, la investigación de campo para lo cual fue necesario la aplicación de encuestas a través del cuestionario, las mismas que recogieron información necesaria para el posterior análisis e interpretación del problema objeto de estudio.

Para la aplicación de la presente encuesta a los clientes externos tomamos como referencia el total de clientes que solicitaron crédito en el año 2014 que son un total de 340 clientes a los cuales se les brindo el servicio de diferentes prestamos, así mismo se ha aplicado la formula lo que el resultado es una muestra de 184 clientes para nuestro estudio.

Pregunta N° 01

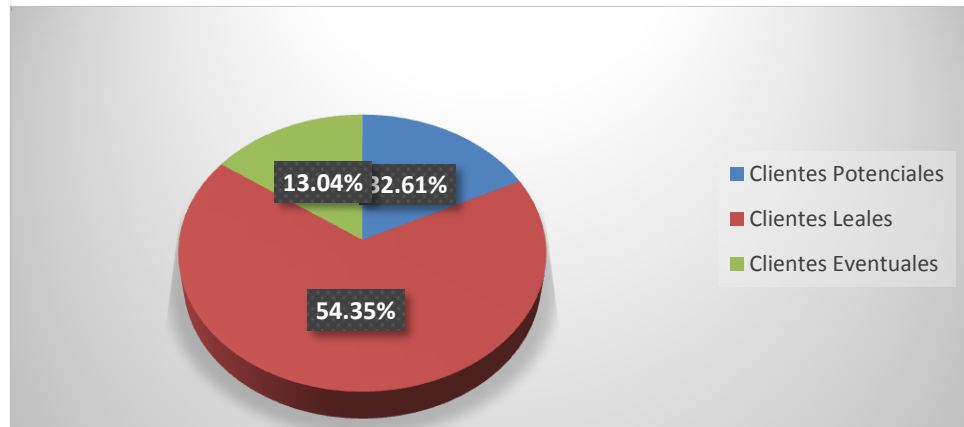
¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?

Cuadro 12: ¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Cientes Potenciales	60	32.61%
Cientes Leales	100	54.35%
Cientes Eventuales	24	13.04%
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 1: ¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de Datos

Del total de encuestados podemos observar que el 54.35% de los mismo manifiestan ser clientes leales al banco, mientras que un 32.62% de los mismos manifiestan ser clientes potenciales y apenas un 13.04% son clientes eventuales.

Pregunta N° 02

¿Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?

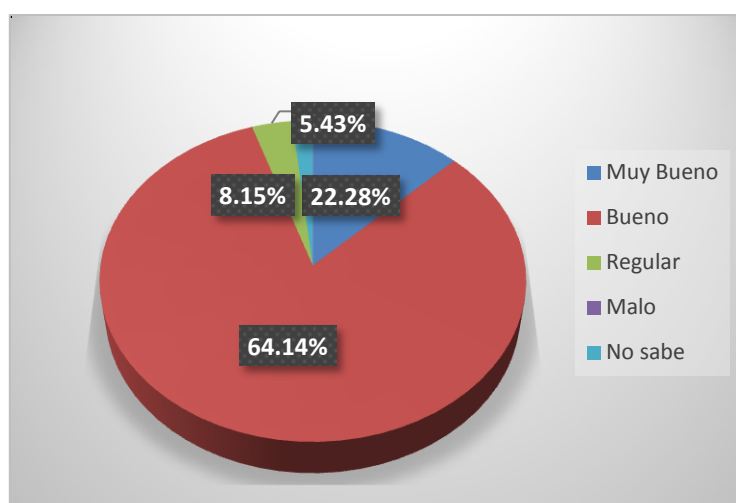
Cuadro 13: ¿Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	41	22.28%
Bueno	118	64.14%
Regular	15	8.15%
Malo		
No sabe	10	5.43%
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 2: Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

Del total de encuestados el 64.14% de los mismos manifiestan que es bueno conocer los derechos y obligaciones que se tiene en el banco, así mismo un 22.28% manifiesta que es muy bueno saber las obligaciones y derechos que se debe tener en el banco, mientras que un 8.15% de los mismos manifiesta que es regular y apenas un 5.43% no sabe.

Pregunta N° 03

¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?

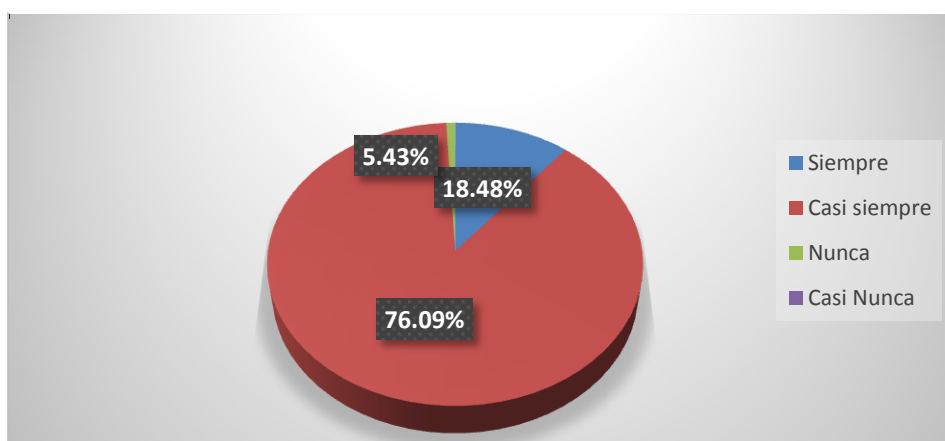
Cuadro 14: ¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	18.48%
Casi siempre	140	76.09%
Nunca	10	5.43%
Casi Nunca		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado Por: Brenda Pila

Gráfico 3.: ¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

Del total de los encuestados el 76.09% de los mismos manifiestan que casi siempre se establece la cancelación de las cuotas fijadas de acuerdo a su necesidad, el 18.48% manifiesta que siempre y un 5.43% manifestó que nunca.

Pregunta N° 04

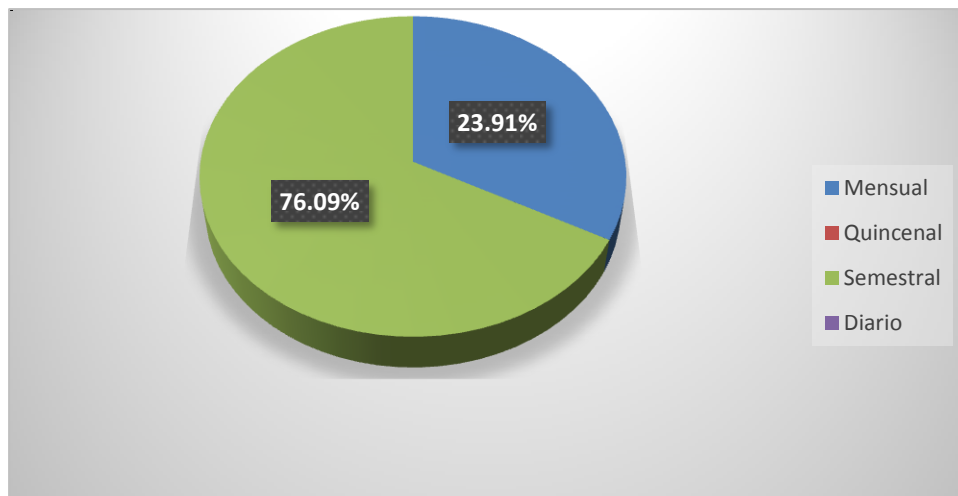
¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?

Cuadro 15: ¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	44	23.91%
Quincenal		
Semestral	140	76.09%
Diario		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 4: ¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado Por: Brenda Pila

Análisis e Interpretación de Datos

Del total de los encuestados el 67% de los mismos manifiestan que el banco les avisa semestralmente para el acceso de los créditos, mientras un 33% de los mismos manifiestan que el banco avisa mensualmente.

Prengunta N° 05

¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?

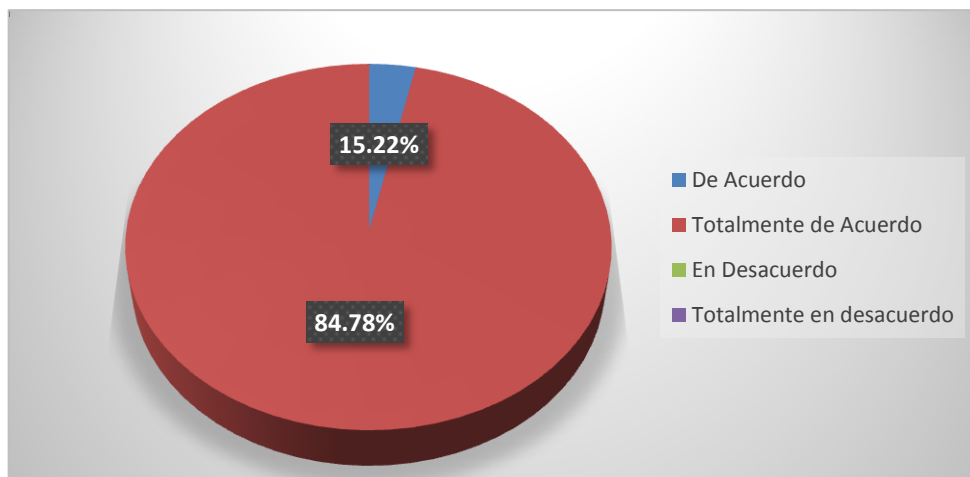
Cuadro 16: ¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?

Items	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	28	15.22%
Totalmente de Acuerdo	156	84.78%
En Desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 5.¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

Del total de los encuestados el 84.78% manifiesta que está totalmente de acuerdo con las garantías crediticias, mientras un 15.22% manifiesta que está de acuerdo.

Pregunta N° 06

¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?

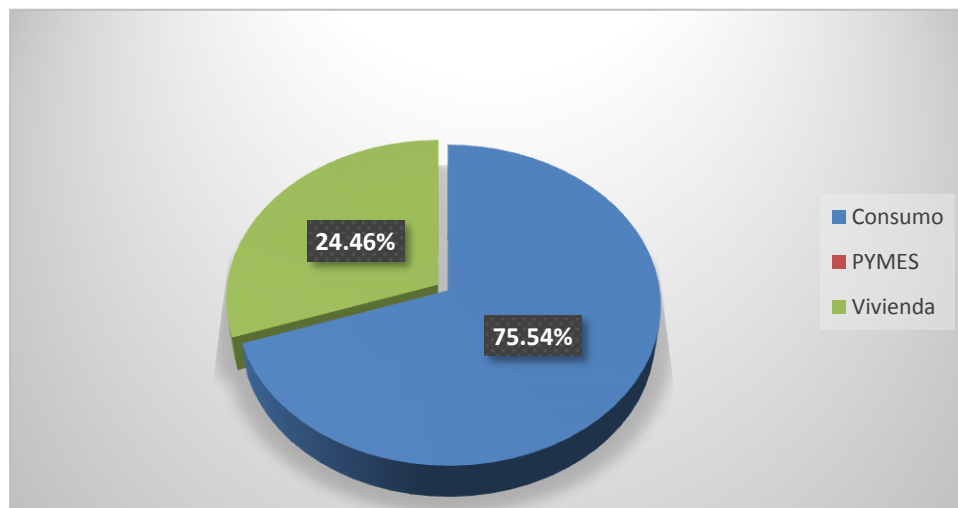
Cuadro 17: ¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	139	75.54%
PYMES		
Vivienda	45	24.46%
Microcrédito		
Educativo		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 6. ¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?



Fuente: Encuestas aplicados a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

Los Encuestados manifiestan que el crédito para lo cual están postulando es el de consumo por lo cual es un 75.54% de los encuestados mientras que un 24.46% de los mismos manifiesta que utiliza su crédito para vivienda.

Pregunta N°07

¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?

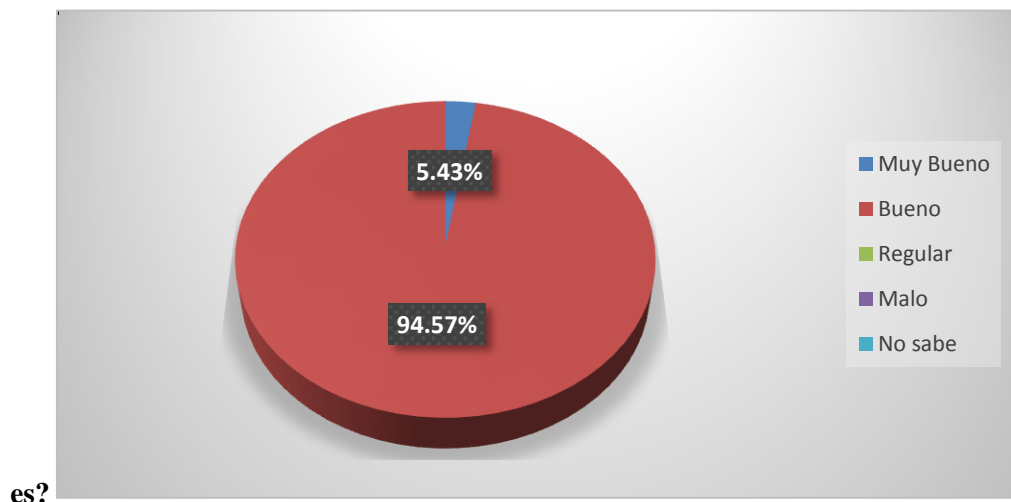
Cuadro 18: ¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?

Items	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	10	5.43%
Bueno	174	94.57%
Regular		
Malo		
No sabe		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 7. ¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

EL 94.57% de los encuestados manifiestan que la información para acceder a un crédito en el banco del Austro es buena, mientras con un 5.43% manifiestan que es muy buena.

Pregunta N°08

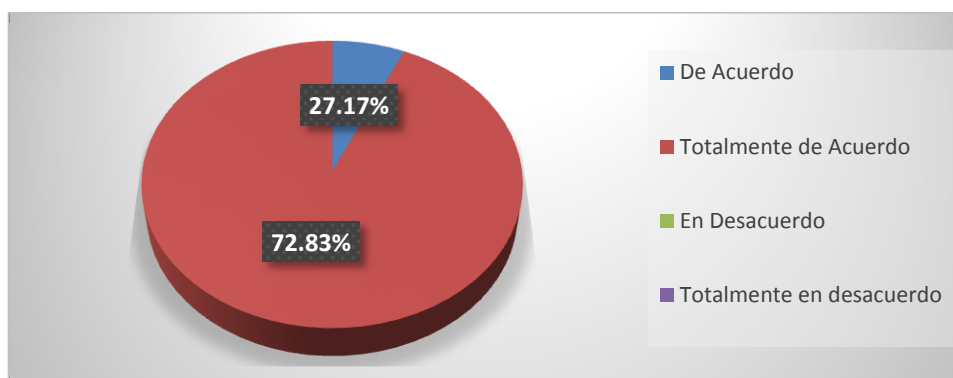
¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?

Cuadro 19: ¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
De Acuerdo	50	27.17%
Totalmente de Acuerdo	134	72.83%
En Desacuerdo		
Totalmente en desacuerdo		
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 8: ¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos
Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

El 72.83% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo con los requisitos solicitados por el banco un 27.17% de los mismos manifiestan que están de acuerdo.

Pregunta N°09

¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?

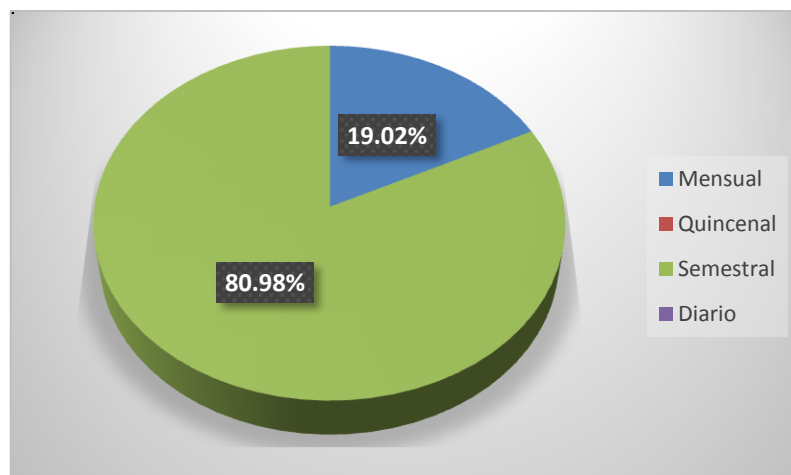
Cuadro 20: ¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	35	19.02%
Quincenal		
Semestral	149	80.98%
Diario		
Total	184	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 9: ¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

El 80.98% de los encuestados manifiestan que les gustaría que sus oficiales de crédito les visiten semestralmente, mientras el 19.02% de los mismos tendrían que visitar mensualmente.

Pregunta N°10

¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?

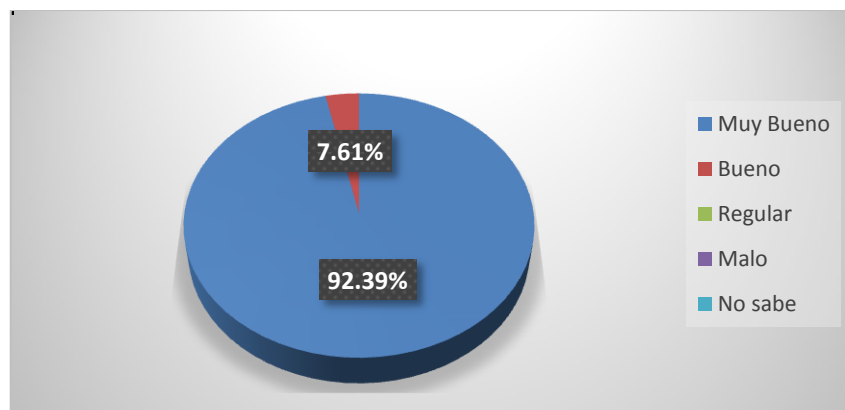
Cuadro 21: ¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	170	92.39%
Bueno	14	7.61%
Regular		
Malo		
No sabe		
Total	184	

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 10: ¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?



Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes externos

Realizado por: Nattali Pila

Análisis e Interpretación de datos

Los clientes que se les realizó la encuesta el 92.39% de ellos manifiestan que luego de recibir su crédito su satisfacción es buena y un 7.61% de ellos manifiesta que bueno.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro 22: Preguntas y Explicación

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para profundiza los conocimientos relacionas con el problema objeto de estudio.
¿A qué personas o sujetos?	Clientes externos del Banco del Austro sucursal Tena.
¿Sobre qué aspectos?	Análisis y Estrategias en los servicios financieros otorgados por el Banco.
¿Quién?	Investigadora: Nattali Pila.
¿Cuándo?	Durante los meses enero a diciembre del 2014.
¿Lugar de la recolección de la información?	La recolección de la Información se realizará en el Banco del Austro sucursal Tena. Provincia de Napo.
¿Cuántas veces?	Mínimo dos hasta identificar y proponer la solución al problema.
¿Qué técnicas de recolección?	Se utilizará técnicas como la encuesta.
¿Con que?	Se diseñará un cuestionario de preguntas.
¿En qué situación?	En el Banco del Austro Sucursal Tena.

Elaborado por: Nattali Pila

3.6.1 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas de recolección de información con los siguientes instrumentos.

Cuadro 23: Plan de recolección de información

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
INFORMACIÓN SECUNDARIA	Análisis de documentos	Libros de Sistemas Financieros, Desarrollo Humano y Formación de las Responsabilidades, Tesis de grado de clientes y créditos, internet.
INFORMACIÓN PRIMARIA	Encuestas	Cuestionarios

Elaborado por: Nattali Pila

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos es el proceso con el fin de dar respuesta al problema o la idea a defender planteada. Para tal fin de seguir un planteamiento detallado de lo que se hará en la recolección de datos.

Para el procesamiento y análisis de la información, como primer paso se procederá a revisar si las encuestas que se realice a las muestra y población anteriormente mencionadas están debidamente llenas, con todas y cada una de las preguntas que lo conforman, respondidas y codificadas y en un orden coherente de fácil entendimiento para el encuestado

Como segundo paso, a categorización se realizará separando las preguntas con sus posibles alternativas que han sido escogidas por el encuestado.

Luego, como tercer paso se procederá a analizar los datos mediante la utilización del estadígrafo apropiado para este proyecto. Su presentación será en forma tabulada y gráfica, ya que presenta menor dificultad en su realización y mayor facilidad al momento de interpretar los resultados que arrojen.

Por último, la interpretación de los resultados se hará elaborando una síntesis de los mismos, para poder encontrar toda la información trascendente que ayudara a dar la posible solución al problema objeto de estudio.

CAPITULO IV: MARCO PROPÓSITIVO

ANÁLISIS DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES Y SU IMPACTO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DEL BANCO DEL AUSTRO SUSURSAL TENA PROVINCIA DE NAPO EN EL PERÍODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014.

4.1 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El sector financiero de la provincia, en especial de los Bancos ha tenido un avance muy significativo en los últimos años. A esto se le puede atribuir el gran incremento de ofertante de estos servicios en la ciudad de Tena, y como consecuencia se puede observar la incansable lucha que se desata entre las entidades financieras por lograr captar clientes.

Dado que el riesgo que se presenta en la calificación de clientes al momento de otorgar los créditos queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo.

En la encuesta efectuada en esta investigación hay datos reveladores que motivan seguir implementado estrategias eficientes para calificar a los clientes consiguiendo de esta manera fidelidad y puntualidad en sus pagos.

4.2 JUSTIFICACIÓN

La gerencia moderna ha adoptado la calificación de los clientes como una función muy importante para definir un conjunto de estrategias que, a partir de los recursos, mantenga la estabilidad financiera de la empresa, proteja los activos y minimice las pérdidas ocasionadas por tomar dichos riesgos.

El análisis de riesgo en la calificación de los clientes del Banco del Austro, exige como en cualquier área, un proceso que refleje transparencia en los pasos realizados mediante los cuales se identifique, mida, controle los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cartera de Crédito con el objeto de definir el perfil de riesgo, el nivel de riesgo que el Banco está dispuesta a asumir para proteger los recursos que se encuentran bajo su control y administración.

Esto implica un permanente análisis de tendencia de comportamiento del nivel de riesgo que el Banco está dispuesto a asumir en la Calificación de los clientes frente a riesgos internos como externos.

Esto es para el Banco la calificación de los clientes, así la Institución contara con un análisis integral de riesgo, cuya función principal es de vigilar y asegurar que los distintos procesos que conforman ejecuten correctamente las estrategia, políticas, procesos y procedimientos de la calificación de los clientes.

4.3 GENERALIDADES DEL BANCO DEL AUSTRO

Cuadro 24: Generalidades del Banco

RUC	0190055965001
Representante Legal	Walter Emir Manosalvas Mafla
Actividad Económica	Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por la Banca Comercial
Provincia	Napo
Cantón	Tena
Parroquia	Tena
Dirección	Av. 15 de Noviembre y Díaz de Pineda
Teléfono	06288-6802
Email	ofcrtena@baustro.fin.ec

Fuente: Banco del Austro Anexo 2

Realizado por: Nattali Pila

4.3.1 Reseña Histórica

La ciudad de Cuenca fue la cuna elegida para el nacimiento de Banco del Austro S.A., la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país. El 28 de noviembre de 1977 inició sus operaciones, cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución. Son más de tres décadas del nacimiento de Banco del Austro S.A., una institución financiera orientada a satisfacer las necesidades de los ecuatorianos, quienes creen que valores como solidez, eficiencia y sobre todo integridad son vitales para construir un negocio.

Anexo 3

El Banco inició con un capital inicial de 31.5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes (GUERRON, 2013)

4.3.2 Análisis FODA

Cuadro 25: Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Banco calificado por SBS como AA.	1. Falta de motivación y capacitación del personal produce una baja en el rendimiento y productividad.
2. El producto CREDIVEHICULO, permite adquirir un vehículo nuevo o usado, su proceso es ágil en el trámite, financiamiento del seguro y rastreo satelital y Pre cancelación de crédito sin cargos adicionales	2. Ambiente laboral desmotivador, excesivo control y desconfianza en el personal
3. Ubicación estratégica, amplio espacio de parqueo.	3. Las falencias en el sistema administrativo, como la centralización de procedo de aprobación generan demoras.
4. Atención personalizada por parte del Oficial de Negocios.	4. La tecnología utilizada en el banco es obsoleta, no se modernizan los sistemas de comunicación e información lo cual repercute.
5. Excelentes oportunidades de accensos y promociones para el personal repercuten el rendimiento y eficiencia en el trabajo.	5. Demora en la entrega de créditos.

ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El crecimiento del sector de la construcción de vivienda, impulsa una mayor demanda de créditos lo cual hace que se incorpore más personal. 2. Mercado provisto de grandes cambios y avances tecnológicos, permiten al banco integrarse al mundo de las nuevas tecnologías. 3. Existe un mercado potencial de microcréditos para personal más pobres o de la tercera edad, que no tiene acceso a estos instrumentos. 4. Instituciones que se encargan de prestar capacitaciones de alto nivel a funcionarios de los diferentes sectores económicos. 5. La asociación es un punto base del desarrollo de varios grupos de los diferentes sectores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas normas legales exigidas por organismos gubernamentales, causa nerviosismo, inseguridad e inestabilidad en los empleados del banco. 2. Fuerte competencia permanente de bancos, cooperativas, mutualistas y otras instituciones financieras, exige buena atención, servicio y satisfacción a los clientes. 3. Excesivo endeudamiento del cliente que en determinado momento pueden crear en una situación de NO pago, por falta de asesoramiento, aconseja miento y control al no contar el banco con personal calificado. 4. Productos sustitutos del retrail y cosas comerciales, que permiten obtener microcréditos inmediatos, con solo la tarjeta de crédito de estas organizaciones, puede ser contrarrestadas al preparar personal del banco capaz de ofrecer líneas de nuevos productos como s micro créditos enfocados a consumidores de cosas y centros comerciales. 5. Desastres naturales que afectan el progreso de la comunidad, y por ende la recuperación de la cartera de créditos

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

4.3.3 Misión

“Ser un Banco solido que genera fidelidad en sus clientes y promueve el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente y con un equipo humano comprometido.

4.3.4 Visión

“Ser el Banco de apoyo permanente que satisfaga las necesidades financieras de nuestros clientes”

4.3.5 Objetivo

Con el objetivo de brindar el mejor servicio a sus tarjetahabientes, Banco del Austro S.A, presenta en su sitio web dentro de Banca Personas el nuevo “Avance Ágil”, que permite al cliente realizar un avance de efectivo de su tarjeta Vida o Mastercard y acreditar el dinero a una cuenta propia o de un tercero del Banco del Austro con efectivización inmediata de fondos o transferir a una cuneta interbancaria con acreditación en máximo 24 horas favorables.

4.3.6 Valores del Banco

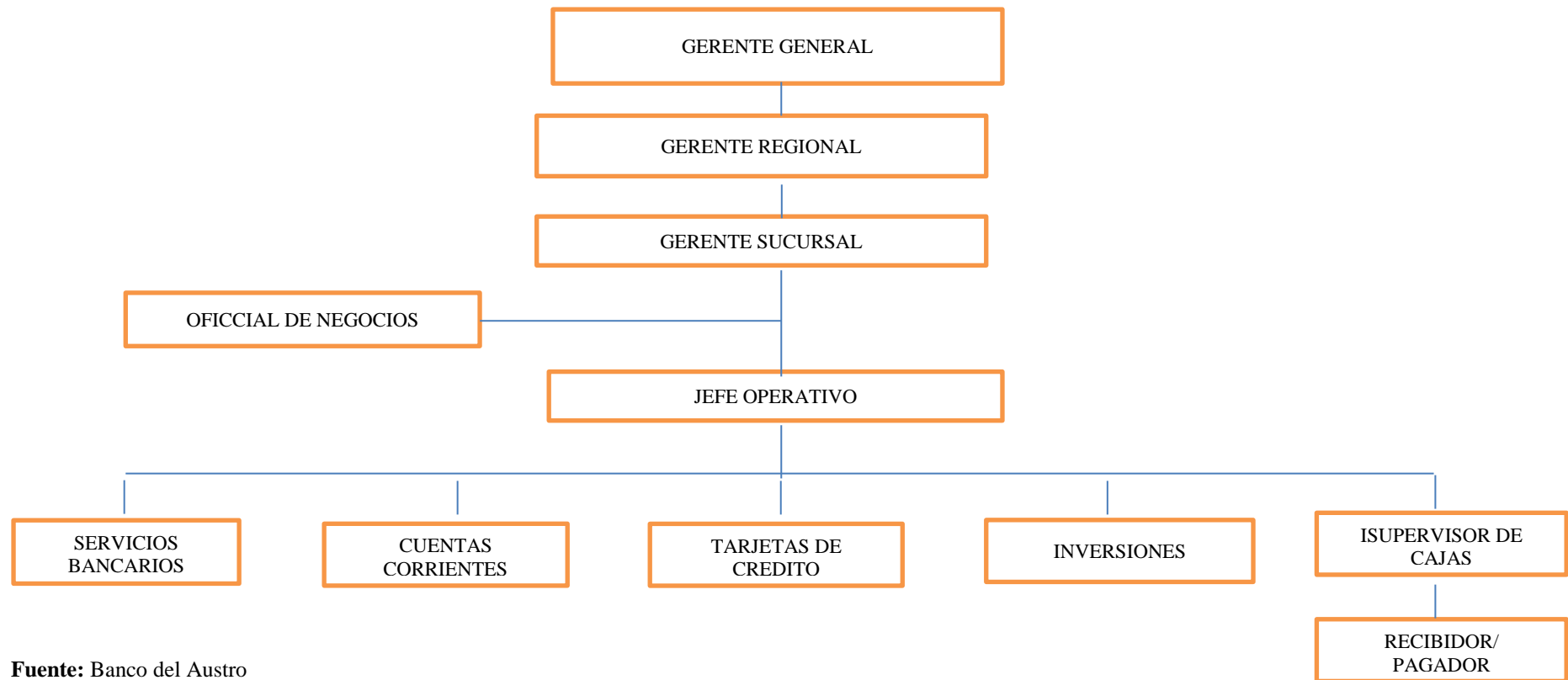
- a) Honestidad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- b) Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- c) Respeto a las normas y las leyes.
- d) Servicio a nuestros clientes y colaboradores.
- e) Integridad en nuestras acciones.

4.3.7 Agencias y Oficinas

Más de 80 oficinas a nivel nacional cuentan con todos los productos y servicios que el Banco ofrece a sus clientes, que conjugados con la atención personalizada y el apoyo tecnológico que requiere la banca moderna, marcan la diferencia del Banco del Austro S.A.

4.3.8 Organigrama Estructural

Ilustración 1: Organigrama Estructural



Fuente: Banco del Austro
Realizado por: Nattalil Pila

4.3.9 Mercado, Productos y Servicios

Mercado

El banco del Austro está enfocado principalmente en el crédito de consumo, este segmento de la cartera representa el 75% del total de su cartera aproximadamente. Un 25% corresponde a tarjetas de crédito. El producto principal del crédito de consumo (50% restante) es Credi vehículos, este es una modalidad de crédito que financia la compra de autos nuevos y usados.

Servicios y Productos que presta el Banco del Austro

El Banco del Austro cuenta con servicios y productos especializados tanto para personas como para empresas, a continuación, se detallan los siguientes:

Cuadro 26: Productos y Servicios del Banco

CUENTAS	CRÉDITOS
AHORROS <ul style="list-style-type: none">• Austro ahorros• Austro giros• Cuenta Doki• Fondo Ahorro CORRIENTE <ul style="list-style-type: none">• Básica• Plus• Plus Vaucher• Estado de Cuenta Digital	PERSONAS <ul style="list-style-type: none">• Crédito de Consumo• Credivehiculos• Vivienda• Crediconfianza EMPRESAS <ul style="list-style-type: none">• Empresarial• PYMES• Corporativo

TARJETAS	CAPTACIONES
PERSONAS <ul style="list-style-type: none"> • Debito • Crédito • Estado de Cuenta Digital • Cuide sus tarjetas • Siko de Beneficios EMPRESAS <ul style="list-style-type: none"> • Comercial Card 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorros • Monetarios • Depósito a Plazo Fijo
PAGOS Y SERVICIOS	COMERCIO EXTERIOR
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios/Austro pagos • Recaudación SENA E • Recaudación de Pensiones • Municipio Cuenca • IESS • SRI • Matriculación Vehicular • Descarga de Estado de Cuenta • Pagos Inmediatos • Recarga Celular 	PERSONAS <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia SWIFT a Ecuador • Transferencias al Extranjero EMPRESAS <ul style="list-style-type: none"> • Cartas de Crédito • Garantías Bancarias • Aval Bancario • Transferencias Internacionales
CONVENIOS INSTITUCIONALES	CANALES
<ul style="list-style-type: none"> • Institución Comercial • Institución Educativo • Establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Banca Virtual • Banca Móvil • Callcenter

Fuente: Banco del Austro
Realizado por: Nattali Pila

- **CRÉDITOS PERSONAS**

CRÉDITO DE CONSUMO

Este producto está dirigido a personas, microempresas o PYMES que quieran cubrir cualquier necesidad al momento de sus compras o pagos, sean personas jurídicas, de salud, educación de bienes, pagos de servicios, etc.

Características:

- No es necesario ser cliente del Banco del Austro para solicitar el crédito.
- Ofrece plazos de pagos hasta 4 años (mínimo 1 año).
- Crédito hasta 20.000,00 (monto mínimo \$ 1.000,00).
- Aplica para trabajadores Dependientes/Independientes.
- Si posee garantía real, no es necesario garante.
- Aplica a nivel Nacional

Requisitos Básicos:

- Cedula de Identidad y Certificado de Votación.
- Último pago de servicio básico.
- Justificación de Ingresos<Dependientes: 3 últimos roles de pago o certificado de ingresos con monto y tiempo del solicitante, garantes y cónyuges. Independientes: RUC (En caso de RISE, copia de RISE y último pago) y 3 últimas declaraciones del IVA del solicitante, garantes y cónyuges. Justificación del patrimonio en caso de poseer.
- Copia de matrícula de vehículo o contrato de compra /Venta notarizados, pago del predio del bien inmueble o escritura de Compra/Venta notarizadas.

Beneficios

- Apertura de cuenta sin depósito inicial.
- Tarjeta de débito VISA, aceptada a nivel mundial.

- Tarjeta KeyCard para uso en Banca Virtual y Banca Móvil para consulta de saldos, transferencias instantáneas, recargas celulares, etc.
- Incentivos por el pago puntual de Crédito.

CREDIVEHICULO

Es un producto dirigido a personas que deseen adquirir un vehículo, nuevo o usado, donde el Banco financia la compra del vehículo.

Características:

- Plazo: entre 12 – 60 meses con concesionarios afiliados.
- Monto<Vehículos nuevos: 25% de entrada Vehículos usados: 35% de entrada, Vehículos nuevos para el trabajo 30% de entrada Aprobación inmediata.
- Sin límite de monto.
- No requiere ser nuestro cliente.
- Tasa Competitiva en el mercado.
- Financiamos seguro y dispositivo satelital.
- Posibilidad de realizar abonos anticipados disminuyendo el monto del dividendo.
- Pre calificación del Crédito sin cargos adicionales.
- Carros nuevos y usados.

Beneficios:

- Proceso ágil en el trámite de crédito.
- Financiamiento del seguro y del dispositivo de rastreo satelital.
- Pre cancelación del crédito sin cargos adicionales.

CRÉDITO DE VIVIENDA

El Banco del Austro apoya el financiamiento mas fácil del mercado con crédito hipotecario a largo plazo para la compra de una vivienda nueva o usada, construcción, ampliación y terminación.

Características:

- Financiamiento hasta USD 150.000,00.
- Plazo hasta 10 años.
- Financiamiento de hasta el 70% del avalúo de realización de la vivienda nueva o usada.
- Tasa de interés de acuerdo al tablero vigente y reajutable.
- Crédito para compra de vivienda nueva o usada, construcción, ampliación o terminación.
- Financiamiento de los seguros.

Compra de vivienda desde el extranjero:

- Estabilidad laboral del deudor mínima de 3 años en el exterior.
- Tiene que presentar un co-deudor con residencia en el Ecuador.
- La tasa de interés es reajutable.
- Financiamiento de hasta el 60% del avalúo de realización de la vivienda nueva.

Garantía:

- Fiducia del Bien Inmueble.

Beneficios:

- Facilidad de acceso al crédito.
- A mayor plazo, menor cuota.
- Se recibe el valor total del crédito solicitado.
- Seguridad para la inversión, cuenta con seguro de incendio y terremotos.
- Seguridad para la familia, cuenta con seguro de desgravamen para el deudor.

CREDICONFIANZA

Segmento:

- Personas Naturales (dependiente o independientes), que hayan mantenido o mantengan un crédito de consumo.

Características:

- Monto: mínimo \$1.000 y máximo \$20.000.
- Plazo mínimo 12 meses y máximo 60 meses.
- El cliente debe presentar experiencia crediticia en el banco, con vencimiento no mayores a 15 días, por lo menos el 50% del capital(cuotas) de la operación.
- Aplican los clientes con operación de crédito canceladas hasta hace seis meses atrás.
- En créditos vigentes, la nueva operación pre cancelara el crédito original.
- Los sujetos de crédito pertenecen a una base precalificada.

Requisitos:

- El documento soporte de esas operaciones será la misma que reposa en el archivo del crédito original.
- El cliente deberá firmar una nueva solicitud de crédito.

Beneficios:

- En el caso de cliente que el crédito original meno a \$ 10.000 presentaron garantías, en la nueva operación aplica sin garante.

- **EMPRESAS CRÉDITO EMPRESARIAL**

Segmento:

- Personas Naturales y Jurídicas, Nacional y Extranjeros, legalmente habilitadas, dedicadas a desarrollar actividades productivas, de comercio o servicios.
- Ventas o Ingresos anuales sean mayor o igual a \$ 1000.000,00 y menores a \$ 5000.000,00.
- Antigüedad del negocio, por lo menos de 18 meses, y demostrar sus ingresos estables por dichas actividades durante los 6 últimos meses.

Características:

- Monto mínimo \$10.000,00.
- Monto no superior al 200% del patrimonio del sujeto y/o codeudor, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran.
- Destino: Capital de Trabajo. Plazo: mínimo 1 mes, máximo 60 meses.
- Destino: Compra de Activos Fijos: Plazo: mínimo 12 meses, máximo 48 meses.
- Destino: Financiamiento de Proyectos, Se financiará hasta el 70% del valor del proyecto, y presentando un estudio de Factibilidad para análisis.
- Frecuencia de pago: mensual o dependiendo del ciclo del negocio.
- Crédito sujeto a: Novación, Refinanciamiento y Restructuración.
- Se adjuntará la Hoja Rentabilidad.

Beneficios:

- Tasa de interés: Tasa de interés activa máxima establecida para este segmento, reajutable trimestralmente.
- Seguros: Créditos otorgados a Persona Natural con seguro de desgravamen obligatorio por el plazo del crédito.
En caso de garantías reales, presentar el seguro acorde al tipo del bien.
- Garantías: En función de los riesgos consolidados del sujeto, se solicitara, garantías personales o reales.

CRÉDITOS PYMES

Segmento:

- Personas Naturales y Jurídicas, Nacionales y Extranjeros, legalmente habilitadas, dedicadas a desarrollar actividades productivas, de comercio o servicios.
- Ventas o Ingresos anuales sean mayor o igual a \$100.000,00 y menores a \$ 1000.000,00.
- Antigüedad del negocio, por lo menos de 18 meses, y demostrara sus ingresos estables por dichas actividades durante los 6 últimos meses.

Características:

- Monto mínimo \$3.000,00.
- Monto máximo \$200.000,00; no superior al 200% del patrimonio del sujeto y/o codeudor, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran.
- Destino: Capital de Trabajo. Plazo: mínimo 1 mes, máximo 18 meses.
- Destino: Compra de Activos Fijos. Plazo mínimo 12 meses, máximo 48 meses.
- Destino: Financiamiento de Proyectos. Plazo: mínimo 12 meses, máximo 48 meses.
- Para Financiamiento de Proyectos, se financiará hasta el 70% del valor del proyecto, y presentando un estudio de Factibilidad para análisis.
- Frecuencia de pago: mensual o dependiendo del ciclo del negocio.
- Crédito sujeto a: Novación, Refinanciamiento y Reestructuración.
- Se adjuntará a la Hoja de Rentabilidad.

Beneficios:

- Tasa de Interés: Tasa de interés activa máxima establecida para este segmento, reajutable trimestralmente.
- Seguros: Créditos otorgados a Persona Natural con seguro de desgravamen obligatoria por el plazo del crédito.
- Garantías: En función de los riesgos consolidados del sujeto, se solicitará, garantías personales o reales.

CRÉDITOS CORPORATIVO

Segmento:

- Personas Naturales y Jurídicas, Nacionales y Extranjeros, legalmente habilitadas, dedicadas a desarrollar actividades productivas de comercio o servicio.
- Ventas o ingresos anuales que sean iguales o superiores a \$ 5000.000,00.
- La antigüedad del negocio por lo menos debe ser de 1 meses y demostrar, sus ingresos estables por dichas actividades durante los últimos 6 meses.

Tasa de Interés:

- Tasa de interés activa máxima establecida para este segmento, reajutable trimestralmente.

Garantías:

- En función de los riesgos consolidados del sujeto, se solicitará, garantías personales o reales:
Garantía personal, con la firma del accionista mayoritario o dueño dependiendo si es Persona Natural o Jurídica. Hasta 20.000,00.
Garantía real, con una cobertura sobre el riesgo del sujeto o grupo económico, mínimo del 140%. Superior a \$20.000,00.

4.3.10 Calificación de Riesgos

La calificación de riesgo asignada a Banco del Austro S.A. se fundamenta en el nivel de riesgo percibido por la Calificadora en base al análisis de sus activos, pasivos y situación patrimonial, a más del riesgo operacional determinado por el manejo administrativo y la tecnología en la que se apoya al 31 de marzo del 2015, la calificación asignada fue A.A: “la situación de la institución financiera es fuerte y tiene un sólido record financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada

y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación”. Anexo 4.

4.3.11 Ranking del Banco

En base a la información de la Superintendencia del Banco, dentro de los Bancos privados grandes se ubica en el sexto puesto.

ENTIDAD	LIQUIDEZ	PATRIMONIO	RENTABILIDAD		MOROSIDAD	EFICIENCIA	CALIDAD DE ACTIVOS	TASA CRECIMIENTO CARTERA	TASA CRECIMIENTO PATRIMONIO	TOTAL 100%
			ROA	ROE						
INTERNACIONAL	5	2	3	4	4	5	3	2	4	75,5
BOLIVARIANO	5	2	2	3	5	4	4	3	2	70,5
PRODUBANCO	4	2	2	3	4	4	3	5	4	70
GUAYAQUIL	5	3	4	3	3	3	3	2	1	62,5
PACIFICO	4	5	3	1	3	3	2	3	3	61,5
AUSTRO	4	2	1	2	2	4	2	2	2	50
PICHINCHA	3	2	1	1	3	2	1	2	1	38,5

Fuente: Revista Ekos. Julio 2014

4.4 ESTADOS FINANCIEROS

4.4.1 Análisis Vertical

BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL TENA
ESTADO DE RESULTADOS
DE ENERO A DICIEMBRE 2014

Cuadro 27: Análisis Vertical Estado de Resultados

CUENTAS	AÑO 2014	Porcentaje
INGRESOS FINANCIEROS		
Interés ganados	112603,54	80,00%
Comisiones ganadas	16528,38	11,74%
Utilidades financieras	2145,71	1,52%
Ingresos por servicios	9479,07	6,73%
Total ingresos financieros	140756,70	100,00%
EGRESOS FINANCIEROS		
Interés causado	-34116,14	-24,24%
Comisiones pagadas	-9633,35	-6,84%
Pérdidas financieras	-2723,90	-1,94%
Total egresos financieros	-46473,40	-33,02%
Marco bruto financiero	94283,30	66,98%
Otros ingresos operacionales	1893,28	1,35%
Gastos de Operación:		
Gasto personal	-19024,64	-13,52%
Gastos de operación	-23040,20	-16,37%
Impuesto, contribuciones y multas	-11880,31	-8,44%
Otros	-3809,34	-2,71%
	-57754,50	-41,03%
Margen operacional, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones	38422,08	27,30%

Provisión para posibles pérdidas sobre activos de riesgo	-11448,85	-8,13%
Depreciaciones y amortizaciones	-6379,52	-4,53%
Margen operacional, neto	20593,71	14,63%
Otros ingreso, neto	212,41	0,15%
Utilidad antes de la participación del personal en las utilidades e impuestos a la renta	20806,13	14,78%
Provisión para la participación del personal en las utilidades	-3120,37	-2,22%
Utilidad antes de impuesto a la renta	17685,76	12,56%
Provisión para el impuesto a la renta	-4682,90	-3,33%
Utilidad Neta	13002,86	9,24%

Fuente: Estados Financieros

Realizado por: Nattali Pila

BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL TENA
BALANCE GENERAL
DE ENERO A DICIEMBRE 2014

Cuadro 28: Análisis Vertical Balance General

CUENTAS	AÑO 2014	Porcentaje
ACTIVO		
Fondos disponibles	292.522,41	19,31%
inversiones, neto	170.150,25	11,23%
Cartera de creditos, neto	846.391,83	55,88%
Deudores por aceptaciones	440,73	0,03%
Cuentas por cobrar, neto	21.458,58	1,42%
Bienes adjudicados por pago y bienes no utilizados por la institución	5.203,05	0,34%
Muebles y equipos, neto	23.116,09	1,53%
Otros activos, neto	155.251,59	10,25%
Total Activo	1.514.534,53	100,00%
Pasivo y patrimonio de los accionistas		
Pasivo:		
Obligaciones con el publico	1.293.019,55	85,37%
Obligaciones inmediatas	4.430,89	0,29%
Aceptaciones en circulación	440,73	0,03%
Cuentas por pagar	39.280,81	2,59%
Obligaciones financieras	36.860,82	2,43%
Otros pasivos	8.630,96	0,57%
Total Pasivo	1.382.663,76	91,29%
Patrimonio de los accionistas:		
Capital emitido	95.520,00	6,31%
Reserva especial	1.056,78	0,07%
Reserva por revalorización del patrimonio	3.520,57	0,23%
Superávit por valuación	9.138,51	0,60%

Reserva Legal	9.632,05	0,64%
Utilidades acumuladas	13.002,86	0,86%
Total de patrimonio de los accionistas	131.870,77	8,71%
Total pasivo y patrimonio de los accionistas	1.514.534,53	100,00%
Contingentes	175.353,29	11,58%
Cuentas de orden	4.267.938,77	281,80%

Fuente: Estados Financieros

Realizado por: Nattali Pila

4.4.1.1 Índices Financieros

Cuadro 29: Índices Financieros

ÍNDICES DE LIQUIDEZ	
LIQUIDEZ	2014
1. Razón Corriente	
$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{1330.963,80}{1382.663,76} = 0.96$
Como resultado de la aplicación de la razón corriente se determinó que por cada dólar que se debe solo se cuenta con 0.96 centavos para cubrir dichas obligaciones.	
2. Prueba del ácido	
$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{1330.963,80 - 0}{1382.663,76} = 0.96$
Como resultado de la aplicación de la prueba ácido se determinó que por cada dólar que se debe solo se cuenta con 0.96 centavos para cubrir dichas obligaciones.	
ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD	
PRODUCTIVIDAD	2014
1. Margen de Utilidad	
$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	$\frac{13.002,13}{140.756,70} = 0.09$
Una vez aplicado el índice de productividad, Margen de Utilidad, se determinó que por cada 100 dólares que el Banco presta gana 9 dólares de utilidad.	

2. Margen de Utilidad Bruta	
$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$	$\frac{20.806,13}{140.756,70} = 0.15$
Al aplicar el Margen de Utilidad Bruta podemos determinar que por cada 100 dólares que el Banco del Austro presta gana 15 dólares.	
3. Margen de Operación	
$\frac{\text{Utilidad de operacion}}{\text{Ventas netas}}$	$\frac{17.685,76}{140.756,70} = 0.13$
Como resultado del Margen de Operación, se determinó que por cada 100 dólares que el Banco presta gana 13 dólares.	
ÍNDICES DE RENTABILIDAD	
RENTABILIDAD	2014
1. Tasa de Rendimiento sobre la inversión de los accionistas	
$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{13.002,86}{1382.663,76} = 0.009$
Como resultado de la Tasa de Rendimiento sobre la inversión de los accionistas se determinó que el índice de Rentabilidad se encuentra en cero, por lo que los valores invertidos no son retornados como la empresa lo esperaba, esto quiere decir que los costos de los gastos han subido.	
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO	
ENDEUDAMIENTO	2014
1. Razón de Patrimonio a Pasivo	
$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Pasivo}}$	$\frac{1382.663,76}{1514.534,53} = 0.09$
Como resultado de la razón de Patrimonio a Pasivo se determina que por cada dólar que el Banco debe tiene 0.90 centavos para cubrir dicha obligación.	
2. Razón de Pasivo a Activo	
$\frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}}$	$\frac{1382663,76}{1514.534,53} = 0.91$
Una vez aplicada la razón de Pasivo a Activo se determinó que por cada dólar que el banco debe tiene 0.91 centavos para cubrir los pasivos	

Fuente: Estados Financieros

Realizado por: Nattali Pila

4.4.2 Análisis Horizontal

BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL TENA
ESTADO DE RESULTADOS
DE ENERO A DICIEMBRE 2014

Cuadro 30: Análisis Horizontal Estado de Resultados

CUENTA	AÑO 2013	AÑO 2014	Variación	Porcentaje
INGRESOS FINANCIEROS				
Interés ganados	107717,33	112603,54	4886,21	0,04536144
Comisiones ganadas	13769,39	16528,38	2758,99	0,20037099
Utilidades financieras	0,00	2145,71	2145,71	0
Ingresos por servicios	9924,16	9479,07	-445,09	-0,04484928
Total ingresos financieros	131410,88	140756,70	9345,82	0,07111908
EGRESOS FINANCIEROS				
Interés causado	-27975,68	-34116,14	-6140,47	0,21949311
Comisiones pagadas	-8937,97	-9633,35	-695,39	0,0778013
Pérdidas financieras	-1236,04	-2723,90	-1487,86	1,20373363
Total egresos financieros	-38149,68	-46473,40	-8323,71	0,21818566
Marco bruto financiero	93261,19	94283,30	1022,11	0,01095962
Otros ingresos operacionales	1202,37	1893,28	690,91	0,57462169
Gastos de Operación:				
Gasto personal	0,00	-19024,64	-19024,64	0
Gastos de operación	-57888,88	-23040,21	34848,67	-0,60199253
Impuesto, contribuciones y multas	0,00	-11880,31	-11880,31	0
Otros	-3430,63	-3809,34	-378,71	0,11039145
	-61319,51	-57754,50	3565,01	-0,05813822
Margen operacional, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones	33144,06	38422,08	5278,02	0,15924493
Provisión para posibles pérdidas sobre activos de riesgo	0,00	-11448,85	-11448,85	0
Depreciaciones y amortizaciones	-5873,86	-6379,52	-505,66	0,08608593
Margen operacional, neto	27270,20	20593,72	-6676,48	-0,244827
Otros ingresos, neto	2790,09	212,41	-2577,68	-0,92386957
Utilidad antes de la participación del personal en las utilidades e impuestos a la renta	30060,28	20806,13	-9254,16	-0,30785329
Provisión para la participación del personal en las utilidades	-9399,43	-3120,37	6279,07	-0,6680261
Utilidad antes de impuesto a la renta	20660,85	17685,76	-2975,09	-0,1439965
Provisión para el impuesto a la renta	-8859,80	-4682,90	4176,91	-0,47144467
Utilidad Neta	11801,05	13002,86	1201,82	0,1018398

Fuente: Estados Financieros

Realizado por: Nattali Pila

BANCO DEL AUSTRO SUCURSAL TENA
BALANCE GENERAL
DE ENERO A DICIEMBRE 2014

Cuadro 31: Análisis Horizontal Balance General

CUENTA	AÑO 2013	AÑO 2014	Variación	Porcentaje
ACTIVO				
Fondos disponibles	288147,20	292522,41	4375,21	2%
inversiones, neto	117973,38	170150,25	52176,87	44%
Cartera de créditos, neto	751478,55	846391,83	94913,28	13%
Deudores por aceptaciones	3779,39	440,73	-3338,66	-88%
Cuentas por cobrar, neto	20899,24	21458,58	559,34	3%
Bienes adjudicados por pago y bienes no utilizados por la institución	5714,94	5203,05	-511,88	-9%
Muebles y equipos, neto	20045,78	23116,09	3070,31	15%
Otros activos, neto	126809,71	155251,59	28441,88	22%
Total Activo	1334848,19	1514534,53	179686,35	13%
Pasivo y patrimonio de los accionistas				
Pasivo:				
Obligaciones con el publico	1114105,50	1293019,55	178914,05	16%
Obligaciones inmediatas	4757,86	4430,89	-326,97	-7%
Aceptaciones en circulación	3779,39	440,73	-3338,66	-88%
Cuentas por pagar	40309,42	39280,81	-1028,61	-3%
Obligaciones financieras	41156,51	36860,82	-4295,68	-10%
Otros pasivos	11717,27	8630,96	-3086,31	-26%
Total Pasivo	1215825,94	1382663,76	166837,82	14%
Patrimonio de los accionistas:				
Capital emitido	85440,00	95520,00	10080,00	12%
Reserva especial	13019,40	1056,78	-11962,62	-92%
Reserva por revalorización del patrimonio	0,00	3520,57	3520,57	
Superávit por valuación	8761,80	9138,51	376,71	4%
Reserva Legal	0,00	9632,05	9632,05	
Utilidades acumuladas	11801,05	13002,86	1201,82	10%
Total de patrimonio de los accionistas	119022,25	131870,77	12848,53	11%
Total pasivo y patrimonio de los accionistas	1334848,19	1514534,53	179686,34	13%
Contingentes	61778,69	175353,29	113574,60	184%
Cuentas de orden	3338456,77	4267938,77	929482,00	28%

Fuente: Estados Financieros

Realizado por: Nattali Pila

4.5 ANÁLISIS DEL CLIENTE

4.5.1 Tipos de Clientes

Los tipos de clientes se calificará de acuerdo al sistema EQUIFAX que los clasifica de la siguiente manera:

Calificación de Riesgo de los Créditos

A efectos de identificar el perfil de riesgo de los sujetos de crédito, a continuación, se describen las características de los factores de riesgo para cada una de las nueve categorías. Sin embargo, estas características no son determinantes para clasificar a un sujeto de crédito en una u otra categoría de riesgo, ya que el análisis en conjunto de los factores serán los que determinen la calificación.

Al otorgar una calificación de riesgo al cliente, se debe considerar como definitiva a la peor calificación comparándola entre

Créditos de Riesgo Normal

- Categoría A-1: El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, amortización del capital e interés de la deuda, y parte de las actividades de inversión, esta última puede complementarse con endeudamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio, debidamente comprobada por la institución financiera.
- Categoría A-2: Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A1”, excepto por las siguientes condiciones:

En la administración se observa debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aun cuando son superadas inmediatamente.

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

- Categoría A-3: Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A2”, excepto por las siguientes condiciones:

Los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de intereses de la deuda; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de dieciséis (16) a treinta (30) días a la fecha de calificación.

Crédito con Riesgo Potencial

- Categoría B-1: El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta sesenta (60) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de treinta y uno (31) a sesenta (60) días a la fecha de calificación.

- Categoría B-2. Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “B1”, excepto por las siguientes condiciones

La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de sesenta y uno (61) a noventa (90) días a la fecha de calificación.

Créditos Deficientes

- Categoría C-1: El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que solamente alcanzan para cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.

El deudor presenta problemas de competencia en la administración de la empresa, la estructura organizacional dificultades. La viabilidad del negocio del deudor está en duda, a menos que ocurran cambios en la administración y dirección, se fortalezca la capacidad de producción y la generación de utilidades para la empresa.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

- Categoría C-2: Los créditos devaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “C1”, excepto por las siguientes condiciones:

En el último año, se ha presentado al menos un retraso de ciento veintiún (121) hasta ciento ochenta (180) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de ciento veintiún (121) a ciento ochenta (180) días a la fecha de calificación.

Créditos de Dudoso Recaudo- Categoría D. El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanza a cubrir las actividades de operación, lo anterior considerando la ciclicidad del negocio.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Perdidas- Categoría E: Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación trabajo en proporción a lo adeudado, que su mantención declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escasos o nulo valor con relación al monto adeudado.

Morosidad mayor a trescientos sesenta (360) días.

Perdida esperada 100%

4.6 PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO

4.6.1 Políticas Generales

- Elaborar planes de negocios previos al conocimiento del factor riesgo-rentabilidad que circunstancialmente caractericen a los diferentes sectores o actividades económicas del país.
- Conocer profundamente y verificar la actividad o negocio del cliente, así como su grado de organización, estabilidad y futuro del producto, la influencia de la competencia, la dependencia a factores externos (naturales, económico-políticos, etc.)
- Determinar la factibilidad, estabilidad y rentabilidad del proyecto o negocio a financiar.

- Obtener información financiera suficiente y sustentada, tanto del deudor como del o los garantes.
- Al posible garante, se lo analizara independientemente del deudor y en forma completa para satisfacer de su solvencia moral y económica. En la carpeta de crédito del cliente, se dispondrá de una sección propia para los documentos del garante.
- Cuantificar la posibilidad del préstamo y su plazo, en función de la capacidad de pago o flujo de caja del cliente y nunca únicamente en función de su garantía.
- Evitar préstamos a largo plazo condicionados únicamente a un pago final.
- Verificar a satisfacción del Banco con el propósito del crédito y fuente de pago legítimos.
- Asegurar siempre dos o más salidas o fuentes alternas de repago.
- Determinar con certeza el grado de calidad Gerencia y la trayectoria de sus principales directivos.
- De resolverse negar un crédito a un cliente por razones fundamentadas, expresarle los argumentos que justifiquen la decisión.
- Si existiera razones para dudar de la integridad de algún cliente, los ejecutivos de crédito tienen la responsabilidad de terminar la realización.
- El monto del préstamo no debe superara el monto de inversión de los accionistas del cliente (Patrimonio), salvo que según el sector al que pertenezca mi cliente, lo amerite.
- Los préstamos de corto plazo deben financiar capital de trabajo y los de largo plazo, activos fijos. A su vez su instrumentación se la realizará mediante Pagares o Letras de Cambio y Contratos de Préstamos a Mutuo, respectivamente.

- Las tasas de interés y comisiones para créditos en general y en cualquier estado (original o renovado y por vencer o de mora), serán fijadas por el área de Tesorería y Finanzas. Solo podrán modificarse previo acuerdo expreso del Directorio o del Funcionario expresamente delegado. Al negociarlas se determinarán como fijas cuando los plazos de los créditos estén entre 1 y 120 días y reajustables cuando los plazos fluctúen en múltiplos de 90 días.
- En ningún caso se cobrará comisión alguna por pre-cancelación (pago total antes del vencimiento) de una operación de crédito.
- En créditos back to back, es decir cuyos fondos provienen del mismo cliente o de personas vinculadas con el prestatario, el Directorio podrá considerar tasas de interés especiales.
- La cobertura de las garantías reales (hipotecas, prendas, títulos negociables, etc.) debe superara como mínimo un 200% el valor del préstamo y en un porcentaje mayor según se extienda el plazo (más de 180 días); pues debe considerarse que en la peor de las instancias (remate judicial) estas se efectivizan por 1 1/3 parte de su valor comercial, además de la relación existente cuando a mayor porcentaje de cobertura de la garantía, menor porcentaje de perdida esperada.
- Las prendas en forma particular, normalmente no se considerarán como buen respaldo, pues su grado de obsolescencia y uso especializado, reducen su realización satisfactoria.
- Contar con profesionales, personas naturales o jurídicas, de reconocida trayectoria y reputación en el medio, ara que presten los servicios de peritaje o valoración de las garantías físicas que nos ofrecen. Estos serán nombrados por el Directorio en el número necesario y según sus especialidades.
- Acatar las disipaciones legales crediticias en cuanto a cupos de crédito y por sobre todo aquellas que prohíban la concesión de créditos a personas o empresas vinculadas.

- Cumplir positivamente con los Principios de Control interno exigidos por la Superintendencia de Bancos para los préstamos en sus diferentes fases, constitución de provisiones y evitar concentraciones de crédito.
- Evaluar el grado de cobrabilidad de la cartera, bajo principios conservadores y respetando las disposiciones de la Superintendencia de Bancos para la Calificación de Activos de Riesgo.

4.6.2 Políticas Específicas

4.6.2.1 Recuperación o Cobranza de Créditos

Como política general, el Banco del Austro ha establecido que toda operación de crédito debe ser negociada para su pago definitivo y en un plazo determinado, concluido el cual deberá ser satisfecho en sus capital e intereses respectivos. Dependiendo del tipo de facilidad, el pago podrá ser realizado al vencimiento del periodo acordado o en dividendos amortizables.

Las acciones de cobranza variaran en su modalidad según el estado del crédito. El estado del crédito se clasificará en:

- Estándar (cuando está vigente)
- Sub-estándar (cuando esta vencido y hasta 30 días) y
- Problemáticos (cuando esta vencido más de 30 días y se ha iniciado las acciones perjudiciales y judiciales del caso).

Las modalidades por su parte, se caracterizarán por ser hechas por:

- Oficiales de Crédito,
- Personal externo de cobranzas, y
- Abogados Internos o Externos.

Los oficiales de Crédito, serán responsables por efectuar las acciones y contratos del caso con el cliente y principalmente con el garante hasta obtener la cancelación o liquidación total del crédito. Durante la vigencia del crédito, realizarán las gestiones por su propia cuenta y una vez vencidas lo harán solos o con la ayuda del personal externo de cobranzas. Las gestiones y sus resultados, deberán documentarse apropiadamente.

Si el crédito se mantuviere vencido y por más de 30 días considerando la clase de Banca, será obligación del Oficial de Crédito o funcionario que apoya con la labor de cobranza, entregar el caso al Abogado Interno o Externo y efectuara el seguimiento del caso a fin de constatar su avance normal de tramites; estos casos deberán informarse inmediatamente a la Gerencia de la matriz o sucursales.

Semanalmente reportara a su superior el estado y avances de su cartera vencida Sub-estándar y mensualmente la de su cartera problemática (en base a los informes que debe suministrarle el Abogado).

4.6.3 Concesión de Créditos

4.6.3.1 Descripción del Proceso

El proceso de tramitación para la aprobación de un crédito en el Banco del Austro, comprende principalmente los siguiente:

1. Identificación de la necesidad del cliente y recepción de solicitudes.

La identificación de la necesidad o requerimiento del cliente es, por lo general, resultado de una gestión de mercadeo del oficial o ejecutivo que mantiene la relación con ese cliente o por iniciativa propia del cliente, puede ser dependiente o independiente.

2. Estructuración de créditos e información sobre el cliente:

- Estructuración del Crédito

El procedimiento de estructuración de créditos es un mecanismo que tiene por objeto separar los créditos concedidos en grupos o niveles clasificados para su mejor atención.

- Información del cliente

La recopilación de información del cliente en el Banco tiene por objeto mantener en forma ordenada los diferentes datos o documentos considerados como requisitos indispensables para la atención, trámite, evaluación y decisión sobre las solicitudes de crédito.

- Expediente con Información Histórica

El Banco del Austro mantendrá expedientes individuales para cada uno de los clientes de crédito, con la documentación e información suficientes para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo.

- Documentación Legal y de Garantías

La carpeta de documentación legal y de garantías deberá contener documentos e información válida y actualizada sobre la situación legal del cliente, en copias u originales según corresponda.

3. Análisis e informes de crédito

- Área de Reporte e Informes de Crédito

El Área de Reporte e Informes de Crédito será responsable de obtener la información referencial del cliente y mantenerla en la carpeta respectiva, la misma que deberá estar disponible para examen del funcionario del Banco que supervisa la relación con el cliente.

- Análisis de la situación del Cliente

El análisis de la situación del cliente que solicita un crédito por parte de un Ejecutivo de Crédito y/o su analista especializado, representa una evaluación de varios aspectos:

Relación Banco Cliente

Rentabilidad Histórica del Cliente

Rentabilidad por el Tipo de Riesgo

Rentabilidad por Otros Servicios del Banco

- Referencias de Crédito

Para efectos de este manual, denominamos referencias de crédito a la información que sobre un cliente de crédito (potencial o recurrente) es posible obtener y recopilar para ser utilizada como insumo en la evaluación de sus solicitudes de créditos

4. Análisis y evaluación de Garantías

Las garantías deberán estar legalmente perfeccionadas (avaluadas, sus contratos suscritos e inscritos, y demás) previo al desembolso de la operación. Cualquier excepción sin el perfeccionamiento de garantías, podrá efectuarse cuando el procedimiento de instrumentación legal no se hubiese concluido y existiere aprobación o visto bueno de parte del Directorio, siempre y cuando a juicio del Departamento Legal, la documentación este bajo su control y la culminación de trámite dependa del cumplimiento de formalidades que no

5. Análisis de la documentación legal del cliente

Con la finalidad de orientar los criterios a utilizar en la evaluación de operación de crédito y reforzar la posición del Banco frente a los riesgos desde el punto de vista legal, el personal del área jurídica, preparará por cada línea de crédito un memorando cuyo contenido informará sobre la documentación legal presentada por el cliente y su recomendación.

6. Análisis del estado de las Garantías

Las garantías aceptadas por el Banco como respaldo de una operación deberán ser inspeccionadas antes de la concesión del crédito y, posteriormente, en forma periódica con el propósito de verificar su existencia, el estado de conservación y sus precios de mercado, de manera tal que garanticen la cobertura apropiada de las operaciones que respaldan por el tiempo de duración de las mismas.

- **Observaciones y Salvedades**

Toda facilidad de crédito que contenga observaciones y/o salvedades definidas, sea por parte del Comité o del Directorio del Banco deberá ser mencionada en el Medio de Aprobación o Memorando.

Si las salvedades son de carácter temporal, el Oficial proponente hará el seguimiento respectivo hasta su regularización o perfeccionamiento

4.6.4 Recuperaciones de Crédito

El concepto de recuperación aplicado a la gestión de crédito es el conjunto de procedimientos establecidos para recuperar o recobrar valores entregados a persona natural o jurídica en forma de créditos. Para la cobranza o recuperación de cartera se considera que los créditos por su finalidad se dividen en personales y comerciales o empresariales, de tal forma que se realiza la cobranza de estos dos tipos de créditos por separado, tomando en cuenta el mercado de clientes, el nivel de riesgo y la mayor concentración de créditos.

- **Recuperación de Créditos de Consumo**

Un crédito de consumo es concedido a aquellas personas que su fuente de repago es un ingreso fijo por ende amortiza su crédito en cuotas periódicas, pudiendo se estas, mensuales, trimestrales o en periodos fijos de tiempo.

La cobranza en este tipo de créditos empieza unos días antes del vencimiento de la operación.

La gestión de recuperación a realizarse es; primera instancia se procederá a un cobro administrativo, siendo este el de gestión telefónica y de visita a cargo del Ejecutivo de Crédito o mediante la ayuda de una unidad de cobranzas conformada por un Supervisor de Cobranzas, asistente de cobranzas y un soporte de cobranzas; luego un Cobro Pre-jurídico o Jurídico.

- **Recuperación de Créditos Empresariales**

Los créditos empresariales o comerciales, son todos aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía con excepción de aquellos que correspondan a créditos de consumo o a créditos para la vivienda.

El procedimiento para la recuperación de este tipo de créditos se fundamenta exclusivamente en la capacidad del oficial y el conocimiento o la relación que debe tener con su cliente.

- **El Departamento de Recuperaciones Judiciales**

Las acciones legales y procedimientos de ejecución y cobranza de créditos por la vía judicial, serán de responsabilidad del titular (nacional o regional), del departamento legal, quien(es) en consecuencia del conocimiento de las Leyes y demás normas legales vigilarán su eficaz aplicación.

Los documentos relacionados con la cobranza de un crédito y que sean entregados a los abogados del Banco o a otros contratados, quedaran registrados en actas de entrega-recepción. Dichas actas serán archivadas en medios magnéticos u otros autorizados para el efecto, serán contabilizadas y quedarán en poder del titular de la unidad jurídica.

Los abogados que mantengan documentos, contratados etc., a su cargo responderán personalmente por ellos en su existencia, perfección e integridad, durante todo el tiempo que estuviesen con esa responsabilidad.

Las actas de entrega serán eliminadas solo cuando se concluyan las acciones judiciales completamente o se devuelvan todos y cada uno de los documentos al Banco.

Independientemente de esta acción, el Jefe de Abogados o de Recuperaciones, llevara una “Hoja de Control de Avances Judiciales” por cada caso en demanda, con la cual se controla la celeridad con la que deben estar ejecutándose cada trámite y así evitar retrasos injustificados o negligentes de parte del Abogado a cargo del juicio.

4.6.5 Créditos otorgados en el año 2014

Cuadro 32: Créditos otorgados en el año 2014

OPERACIÓN DE CREDITO	NUMERO
EMPR	9
FAVC	8
FAVG	59
FAVR	8
PERF	2
PERS	231
VPPB	23
TOTAL	340

Fuente: Banco del Austro
Realizado por: Nattali Pila

4.6.6 Muestra

Cuadro 33: Muestra

TIPO DE CREDITO	Nº	TIPO DE CALIFICACIÓN		POR QUÉ
		ENE 2014	DIC 2014	
EMPR	2	A-2	A-3	Cliente pago la cuota con 15 días vencidos.
FAVC	1	A-2	B-1	Cliente pago su cuota con 31 días vencido.
FAVG	10	A-2	A-3	Cliente pago la cuota con 15 días vencidos.
	5	A-3	B-1	Cliente pago su cuota con 31 días vencido.
	5	A-2	B-2	Cientes no han pagado su cuota de 61 a 90 días. Crédito se encuentra en Proceso de Ejecución
FAVR	1	A-3	C-1	Cliente no ha realizado el pago de 91 a 180 días, Debido a que trabajan con las compañías Petroleras y no le han pagado ya 6 meses.
	2	A-2	B-2	Cientes no han pagado su cuota de 61 a 90 días.
PERS	100	A-1	B-1	Cientes no han pagado su cuota de 31 a 60 días.
	10	A-3	A-1	Cientes mejoraron su calificación
	20	B-1	C-2	Cientes no han pagado el crédito de 121 a 360 días.
	20	A-1	D	Cientes no han pagado su cuota más de 181 a 360 días, por lo que este crédito se encuentra en el departamento de Legal.
VPPB	3	A-2	C-1	Cliente no ha realizado el pago de 91 a 180 días, Créditos financiados para compra de vehículo de Trabajo, los mismos que prestan servicios en el Sector petrolero.
	2	A-2	B-1	Cientes no han pagado su cuota de 31 a 60 días.
	2	A-2	A-3	Cliente pago la cuota con 15 días vencidos.
	1	A-1	E	Cliente dejo de pagar las cuotas y se le retiro el vehículo el mismo que se encuentra en manos del Depositario Judicial,
TOTAL	184			

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

4.7 INFORME DE ANÁLISIS A LA CALIFICACIÓN DE LOS CLIENTES Y SU IMPACTO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

El Banco del Austro S.A., la entidad financiera que inició sus operaciones en la ciudad de Cuenca el 28 de noviembre de 1977, se dedica a la colocación de créditos, captación de recursos monetarios y brindar otros servicios financieros.

Con la realización de un análisis a la calificación de clientes y como este punto afectado en el otorgamiento de créditos, considerando que al ser una actividad primordial dentro de la institución financiera afectara directamente en los Estados Financieros.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los créditos con la finalidad de diseñar estrategias para el mejoramiento de esta situación.

OBJETIVOS ESPÉCIFICOS:

- Realizar un diagnóstico general de la entidad para el conocimiento de su funcionamiento y la normativa que la regula.
- Identificar el proceso de otorgamiento de crédito y de recuperación para establecer los puntos débiles del mismo.
- Analizar el impacto de la calificación de los clientes en el otorgamiento de créditos.
- Elaborar estrategias para la reducción del impacto de la calificación de la cartera de clientes.

CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL

Misión

“Ser un Banco solido que genera fidelidad en sus clientes y promueve el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente y con un equipo humano comprometido

Visión

“Ser el Banco de apoyo permanente que satisfaga las necesidades financieras de nuestros clientes”

Objetivo

Con el objetivo de brindar el mejor servicio a sus tarjetahabientes, Banco del Austro S.A, presenta en su sitio web dentro de Banca Personas el nuevo “Avance Ágil”, que permite al cliente realizar un avance de efectivo de su tarjeta Vida o Mastercard y acreditar el dinero a una cuenta propia o de un tercero del Banco del Austro con efectivización inmediata de fondos o transferir a una cuneta interbancaria con acreditación en máximo 24 horas favorables.

Valores del Banco

- a) Honestidad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- b) Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- c) Respeto a las normas y las leyes.
- d) Servicio a nuestros clientes y colaboradores.
- e) Integridad en nuestras acciones.

Tipos de créditos

En lo referente a créditos se entregan siete tipos de créditos que son: Crédito de Consumo, Credivehiculos, Vivienda, Crediconfianza, créditos empresariales, PYMES y corporativo

CAPÍTULO III: RESULTADOS DEL ANÁLISIS

ANÁLISIS DEL CLIENTE

Tipos de créditos

Créditos de Riesgo Normal, a los que cuentan con ingresos provenientes del giro del negocio, adicionalmente se le considerara a los que presentan debilidades en la gestión pero es superable, y el lapso de retrasos en los pagos llegan a ser de 15 a 30 días en las fechas de calificación.

Crédito con Riesgo Potencial, presentan un Estado de flujo de efectivo suficiente para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda, su morosidad en el último año es de 31 hasta 90 días en el pago de sus obligaciones.

Créditos Deficientes, dentro de esta calificación tenemos a los clientes que cuentan con un Estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, presenta dificultades en sus gestión y retrasos en sus pagos que pasan de 90 a 360 días

Perdidas- Categoría E: Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación trabajo en proporción a lo adeudado, que su mantención declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escasos o nulo valor con relación al monto adeudado.

Resultados

Para analizar a los clientes fue necesario emplear la normativa donde se estableció el empleo el EQUIFAX, un sistema informático donde se da una puntuación y establece quienes son sujetos de crédito, para el análisis se solicitó al Gerente de Sucursal, la lista de los créditos entregados en el año 2014 siendo 340, distribuidos de la siguiente manera:

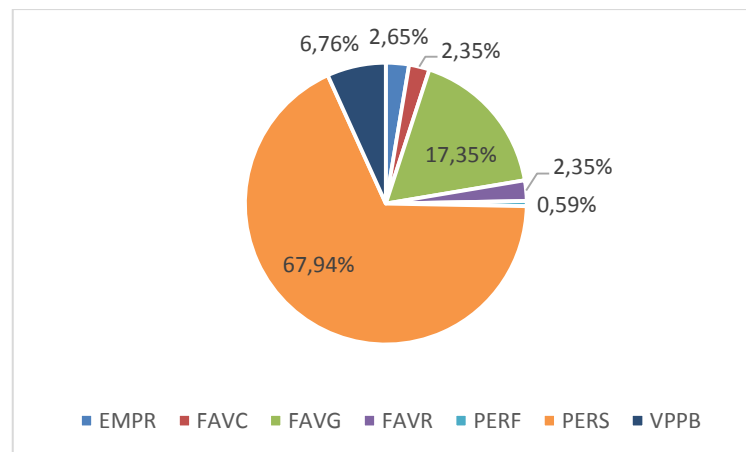
Cuadro 34: Población de Créditos

OPERACIÓN DE CRÉDITO	NÚMERO
EMPR	9
FAVC	8
FAVG	59
FAVR	8
PERF	2
PERS	231
VPPB	23
TOTAL	340

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

Gráfico 11: Población de Créditos



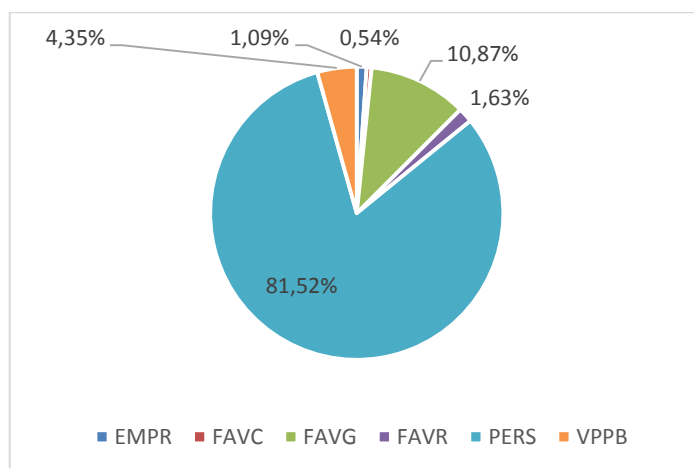
Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

Según el gráfico podemos determinar que el 67.94% de los créditos son del tipo Créditos de Consumo de Personas Naturales, empleados principalmente para la cancelación de deudas y gastos varios, seguido por el Crédito Vehículos para uso personal, un producto atractivo del banco ya que permitía adquirir un bien que generalmente era empleado en actividades productivas en empresas del sector petrolero.

En vista a que la población es grande se tomó una muestra de 184 créditos, de los cuales se solicitó la información sobre el proceso de calificación del cliente, otorgamiento del crédito y recuperación del mismo.

Gráfico 12: Muestra de Crédito



Fuente: Banco del Austro
Realizado por: Nattali Pila

Una vez fijado el tamaño de la muestra se procedió al análisis de los clientes por tipos de créditos determinándose lo siguiente:

Cuadro 35: Crédito EMPR

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
EMPR	2	A-1	A-2	Cliente pago la cuota con 15 días vencidos.

Fuente: Banco del Austro
Realizado por: Nattali Pila

Los dos clientes que fueron calificados inicialmente como A1, al terminar el período se pudieron determinar que presentaban cuotas con 15 días vencidos, por lo que se les cambio a la categoría A- 2.

Cuadro 36: Crédito FAVC

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
FAVC	1	A-2	B-1	Cliente pago su cuota con 31 días vencido.

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

El cliente evaluado presentaba una situación estable que fue afectado principalmente por problemas de liquidez, al ser proveedor del Estado no contaba recursos para cubrir los pagos de forma puntual por lo que sus cuotas se encontraron vencidas por 31 días, afectando su calificación de cartera.

Cuadro 37: Crédito FAVG

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
FAVG	10	A-1	A-1	
	5	A-3	B-1	Cliente pago su cuota con 31 días vencido.
	5	A-2	B-2	Cientes no han pagado su cuota de 61 a 90 días. Crédito se encuentra en Proceso de Ejecución

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

En el producto crédito vehículos se pudo determinar que el 50% de los clientes iniciaron en una categoría A1 y se mantuvieron en la misma durante el período de estudio, mientras que el 25% afectó su calificación debiendo a los retrasos en sus pagos cayendo una ubicación en el primer caso y en el segundo tres posiciones. Esto se dio por que los vehículos adquiridos eran entregados a las empresas petroleras como un segundo fuente de ingresos pero al caer el precio del petróleo se afectaron sus pagos.

Cuadro 38: Crédito FAVR

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
FAVR	1	A-3	C-1	Cliente no ha realizado el pago de 91 a 180 días, Debido a que trabajan con las compañías Petroleras y no le han pagado ya 6 meses.
	2	A-2	B-2	Cientes no han pagado su cuota de 61 a 90 días.

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

Son crédito para vehículos de trabajo con fondos propios de banco presenta cambio en la calificación de cartera por los problemas identificados por la crisis petrolera que afecta a la región Oriental.

Cuadro 39: Crédito PERS

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
PERS	100	A-1	B-1	Cientes no han pagado su cuota de 31 a 60 días.
	10	A-3	A-1	Mejoran su calificación.
	20	B-1	C-2	Cientes no han pagado el crédito de 121 a 360 días.
	20	A-1	D	Cientes no han pagado su cuota más de 181 a 360 días, por lo que este crédito se encuentra en el departamento de Legal.

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

Créditos de consumo, este tipo de créditos son los de mayor acogida en el mercado, se revisaron 150 expedientes de clientes determinándose que todos presentan cambios en posición; los primeros cien pasaron de A1 a B1 debido principalmente con el retraso en el pago de sus cuotas, 10 clientes subieron su calificación pagan con puntualidad su cuotas durante el año 2014, el 13.33% presentan un situación crítica pasando a tener una cartera vencida por mantener más de cuatro meses impagos, y finalmente 20 créditos fueron remitidos al departamento legal debido a que no se han realizado pagos por más de seis meses consecutivos.

Cuadro 40: Crédito VPPB

Tipo de Crédito	Nº	Tipo de calificación		Observación
		Ene 2014	Dic 2014	
VPPB	3	A-2	C-1	Cliente no ha realizado el pago de 91 a 180 días, Créditos financiados para compra de vehículo de Trabajo, los mismos que prestan servicios en el Sector petrolero.
	2	A-2	B-1	Cientes no han pagado su cuota de 31 a 60 días.
	2	A-2	A-3	Cliente pago la cuota con 15 días vencidos.
	1	A-1	E	Cliente dejo de pagar las cuotas y se le retiro el vehículo el mismo que se encuentra en manos del Depositario Judicial,

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

Este tipo de créditos se refiere a los desembolsos que se realizan con la Corporación Financiera Nacional, son valores importantes empleados por los clientes para desarrollar sus actividades habituales, los clientes han bajado su calificación principalmente, por los valores que deben cancelar mensualmente y el impacto que ha sufrido la economía del sector. Dato relevante uno de los créditos evaluado paso a ser retirado el bien incluidos en las pérdidas que sufre la institución financiera.

PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO

Como política institucional se prefiere otorgar a clientes con negocios propios o una fuente de ingresos fijos, con índices de rentabilidad y un adecuado flujo de efectivo, se analiza la información general entregada por el deudor y su garante con la finalidad de tomar la mejor decisión.

El proceso de tramitación para la aprobación de un crédito en el Banco del Austro, comprende seis pasos claves para otorgar un crédito:

1. Identificación de la necesidad del cliente y recepción de solicitudes, en este punto no se presentan problemas debido a que se ubica al cliente en el tipo de créditos que requiere, no se identifica problemas en este punto.
2. Estructuración de créditos e información sobre el cliente, la información entregada por los clientes debe ser analizada y verificada por el Ejecutivo de Negocios con la finalidad de que la información no sea falsificada, se pudo determinar que no se realizaron verificaciones a los requisitos por tal razón la calificación de los clientes se altera al momento del pago donde se conoce realmente a que categoría pertenecen.

Desde este punto se afecta el proceso y se deja vulnerable a la institución por las inconsistencias en la información que provocan un alto porcentaje de cartera vencida.

3. Análisis e informes de crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago y se presentan los informes para su concesión.
4. Análisis y evaluación de Garantías, se determinan el tipo de garantías y como estas pueden cubrir las deudas que se tiene con la institución financiera.
5. Análisis de la documentación legal del cliente, se realizan y análisis los instrumentos que garantizan el pago en forma de crédito.
6. Análisis del estado de las Garantías, en el caso de existir observaciones se emitirán salvedades de carácter temporal siempre y cuando el Oficial de Negocios realice un seguimiento.

Recuperaciones de Crédito

El proceso de recuperación de cartera vencida inicia enseguida se reporta la falta de pago, llegando a ser pre judicial o judicial, donde los Oficiales de Negocios han encontrado que la documentación presentada inicialmente no es real y desde este punto se cambia la categoría de los clientes.

IMPACTO FINANCIERO

Al ser el otorgamiento de créditos la actividad de mayor importancia dentro del Banco como se pudo determinar en el análisis vertical donde representa el 55.88% del total Activo, ha tenido una variación del 13% incrementándose el año 2014 con respecto al 2013.

Aplicando los indicadores financieros, se pudo determinar que no cuentan con suficiente dinero en efectivo para cubrir los pasivos corrientes dando como resultado 0,96 centavos por cada dólar que se requiere, este hecho es producto de la falta de recuperación de los créditos, los retrasos en el pago de cuotas parte de los clientes; es decir la calificación de los clientes afecta la parte operativa y financiera del Banco.

En lo referente a la rentabilidad se encuentra en una situación aceptable a pesar de que las pérdidas financieras comparando el período 2013 y 2014 se han incrementado en un 120%, debido a que se declaró a las deudas como pérdida total, pasando la cartera de clientes a ser tipo E, como se observó en el análisis de calificación de clientes.

Atentamente;

Nattali Pila

AUTORA

Cuadro 41: Cronograma para implementar las Estrategias

N°	Estrategia	Actividad	Responsable	Presupuesto	Cronograma												Indicadores de Gestión
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Que la máxima Autoridad conozca y cumpla con el Manual de Credito.	Realizar capacitaciones al personal sobre el Manual de Crédito.	Gerente Sucursal	500,00						x						x	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total Personal}} * 100$
		Realizar analisis de desempeño y Evaluación de conformidad con la función asignada		100,00												x	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total Personal}} * 100$
		Incentivar al Personal a travez de la creación de un Manual de Incentivos		2000,00												x	$\frac{\text{Personal Motivado}}{\text{Total Personal}} 100$
2	Hacer una reforma a su Organigrama Estructural y Funcional	Reunion Gerente Sucursal y Regional	RR-HH	500,00												X	$\frac{\text{Organigrama actualizado}}{\text{organigrama propuesto}} * 100$
		Reclutar personal idone de conformidad con el perfil de la necesidad de la Institución (Abogado)		800,00													$\frac{\text{personal contratado}}{\text{personal planificado}} * 100$
3	Realizar convenios de pago de deuda con los clientes, dandole las facilidades de conformidad con su situacion economica	Visitarle a los clientes, realizar una reunion para estipular el convenio.	Gerente de Sucursal y Oficiales de Negocios	100,00													$\frac{\text{clientes visitados}}{\text{clientes planificados para su visita}} * 100$
4	Que se realice las evaluaciones de las Garantias correctamente antes de otorgar un crédito para que no exista relación de consanguinidad ni afinidad con el oficial de negocios, que afecte el resultado del diagnostico.	Solicitar toda la documentación que avalice el Crédito															$\frac{\text{clientes visitados}}{\text{clientes planificados}} * 100$
TOTAL				4000,00													

Fuente: Banco del Austro

Realizado por: Nattali Pila

CONCLUSIONES

- Del análisis descriptivo conceptual realizado a la calificación de los clientes en el riesgo crediticio del Banco del Austro Sucursal Tena, luego del proceso realizado de analizar a los clientes u otorgamiento de crédito se determinó el incumplimiento de una de las etapas de crédito que ha provocado por la falta de los pagos o retrasos en los mismos, que han llevado al cambio en la calificación de la cartera de los clientes.
- Del diagnóstico y análisis de la calificación de los clientes de acuerdo al Gerente de la sucursal; la cartera de crédito es: comercial, de consumo, de vivienda, de microcrédito, considerando además el segmento de riesgo de crédito, se desprende que existe una aceptación por parte de ellos lo que pretende El Banco es conseguir Fidelidad sin tener riesgo con sus intereses.
- Poco se ha realizado en lo concerniente al análisis de la calificación de los clientes del Banco que exige transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se identifique, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentran expuesta la central de riesgo en la cartera de crédito de los clientes
- El Banco al brindar un apoyo financiero a sus clientes y este contribuyendo con el desarrollo de la sociedad, y según las encuestas un gran porcentaje acepta que el Banco cumple con esto.

RECOMENDACIONES

- Se debe tomar en cuenta parámetros que administren de mejor manera la Calificación de los clientes bajo la premisa de determinar donde ha estado la institución, donde se encuentra ahora y a donde va; tomando en cuenta no solo el curso de los acontecimientos más probables, sino las desviaciones de los resultados más posibles del análisis de riesgo.
- Es importante que se implemente una estrategia eficiente para mejorar la atención en servicio al cliente; de selección de créditos y de cobranza de los mismos para que el Banco mantenga un riesgo manejable y sobre todo sea competitiva.
- Fortalecer las relaciones con la comunidad mediante la ayuda social y darse a conocer también como una entidad que se preocupe por el desarrollo de la ciudad.
- Realizar investigaciones de mercado que permitan determinar las cambiantes necesidades de los clientes, así como las acciones realizadas por la competencia, de tal manera que se pueda manejarlas, implementarlas y tomar las decisiones oportunas.

BIBLIOGRAFÍA

Boena, D. (2010) Análisis financiero. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Santandreu E. (2000) Gestión de créditos, cobros impagados. (Barcelona):Romanya-Valls, S.A.

Buzzell, R. (1979) Mercadotecnia un análisis contemporáneo. Massachusetts Wesley Iberoamericana.

Porras, J. (1988) Análisis de Flujos: Métodos para Diagnosticar y Administrar el Cambio Organizacional: México: Addison Wesley

David, F. (2003) Conceptos de Admiración Estratégica. 9ª Ed. México: Pearson Educación.

Hernández y Rodríguez, S. (2002) Administración: Pensamiento, Proceso, Estrategia y Vaanguardia. México McGraw-Hill.

Eyssautier de la Mora, M. (2010) Elementos de Administración. México: Trillas.

Thierauf, R. (1986) Fundamentos de Procesamiento de datos para Empresas. México: Limusa.

Superintendencia de bancos (1995). Gestión de Créditos y Cobranzas. Quito: Cifra.

Roldos Aguillera, L. (1988) Banca y Crédito 2ª Ed. Guayaquil: ESPOL.

Linkografía

Superintendencia de Bancos y Seguros. www.superintendenciabancosyseguros.gob.ec;

Normas para presentar los trabajos de titulación. www.esPOCH.edu.ec

ANEXOS

Anexo 1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CENTRO DE APOYO TENA

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE POR OBJETO OBTENER INFORMACIÓN PARA DETERMINAR EL CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO AL BANCO DEL AUSTRO S.A. SUCURSAL TENA.

SIRVASE LEER CADA UNA DE LA PREGUNTAS Y CONTESTE CON LA MAYOR SINCERIDAD DEL CASO.

1. ¿A qué grupo de cliente pertenece usted en el Banco del Austro Sucursal Tena?

Clientes Potenciales ()

Clientes Leales ()

Clientes Eventuales ()

2. Al momento de pertenecer al Banco, ¿Qué grado de conocimiento tenía sobre los derechos y obligaciones que ello implica?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

No sabe ()

3. ¿La fecha que establece para la cancelación de las cuotas es fijada de acuerdo a su necesidad?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

Casi Nunca ()

4. ¿Cada qué tiempo el Banco del Austro le informa a usted la factibilidad para acceder a un crédito?

Mensual	()
Quincenal	()
Semestral	()
Diario	()

5. ¿Qué opinión le merece las garantías crediticias requeridas por el Banco al momento de solicitar un crédito?

De Acuerdo	()
Totalmente de Acuerdo	()
En Desacuerdo	()
Totalmente en desacuerdo	()

6. ¿A qué crédito accede usted en el Banco del Austro?

Consumo	()
PYMES	()
Vivienda	()
Microcrédito	()
Educativo	()

7. ¿La información entregada para acceder a un crédito en el Banco del Austro es?

Muy Bueno	()
Bueno	()
Regular	()
Malo	()
No sabe	()

8. ¿Está de acuerdo con los requisitos solicitados por el Banco del Austro para el otorgamiento de su crédito?

De Acuerdo	()
Totalmente de Acuerdo	()
En Desacuerdo	()
Totalmente en desacuerdo	()
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	()

9. ¿Cada que tiempo solicitaría que le inspeccione el oficial de crédito?

Mensual ()

Quincenal ()

Semestral ()

Diario ()

10. ¿Después de recibir su crédito, la satisfacción es?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

No sabe ()

ANEXO 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES			
SOCIEDADES			
NUMERO RUC:	0100055905001		
RAZON SOCIAL:	BANCO DEL AUSTRO S. A.		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION:	TALBOT DUENAS JARNE GUILLERMO		
CONTADOR:	TELLO FRIRE ENZO VINICIO		
P.C. INICIO ACTIVIDADES:	02/06/1977	P.C. CONSTITUICION:	02/06/1977
P.C. REINSCRIPCION:	31/10/1981	FECHA DE ACTUALIZACION:	20/07/2009
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION NOBETARIA REALIZADA POR LA BANCA COMERCIAL.			
DIRECCION PRINCIPAL:			
Provincia: AZUAY Direccion: CUEBRITA Periferico: EL BAGNANO Calle: MARISCAL BUENO Numero: 038 Instalacion en: ANTONIO BORRERO Edificio: BANCO DEL AUSTRO Referencia Ubicacion: A UNA CUADRA DEL PARQUE CALDERON Telefono Trabajo: 072831222 Fax: 072832833 Apartado Postal: 0101087 Telefono Trabajo: 072842511 Email: ftebarbo@banco-austro.fin.ec Email: vtorlolo@banco-austro.fin.ec Telefono Trabajo: 072883500			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA			
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
* DECLARACION MENSUAL DE IVA			
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS			



BANCO DEL AUSTRO S.A.
CERTIFICA
QUE LA PRESENTE MICROFOTOGRAFIA
ES FIEL COPIA, Y TIENE EL MISMO
VALOR PROBATORIO QUE SU ORIGINAL
IMP. RSA 70-443
ATENTAMENTE

FIRMA AUTORIZADA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 079
JURISDICCION:	VIRREINATO DEL AUSTRO-AZUAY
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	
Usante: JUJY211007	Lugar de emision: QUITMAN, REMISO
(Página 1 de 2)	



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
AMERICANA
CALLE 12 N° 12-03
QUITMAN, AZUAY
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
Fecha y hora: 22/07/2009

SRI.gov.ec

ANEXO 3



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
En uso de la facultad que le confiere la Ley General de Instituciones del Sistema
Financiero por cuanto el
BANCO DEL AUSTRO S.A.
ha llenado todos los requisitos legales, le otorga el presente

"CERTIFICADO DE AUTORIZACION"

para que pueda establecer UNA SUCURSAL
en la ciudad de TENA (prov. del Napo) la misma que funcionará
sujetándose a las disposiciones de la Ley General de
Instituciones del Sistema Financiero y las normas
reglamentarias que expida esta Superintendencia de Bancos.

Quito, a 18 de Marzo de 1997

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS

Ledo. José Morillo Batlle

EL SECRETARIO GENERAL

Dr. Camilo Valdivieso Cueva

NOTA : El presente certificado deberá exhibirse en el sitio más visible para el público



CERTIFICA

QUE HA REALIZADO LA CALIFICACIÓN DE RIESGO CORRESPONDIENTE A

DICIEMBRE 31 DE 2012, DE:

BANCO DEL AUSTRO S.A.

HABIÉNDOLE ASIGNADO LA CATEGORÍA:

“AA-”

QUE REPRESENTA:

La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.

“”

Indica la posición relativa dentro de la categoría.

Ing. Pilar Panchana
Gerente General